Réunion des Délégués du Personnel
Du 24 mai 2012

CGC

1) RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Les agents n'ont pas reçu les relevés de points des caisses de retraites complémentaires ARCCO et AGIRC par courrier à leur domicile comme précédemment.

Les agents cotisent-ils toujours auprès de ces caisses ?

Si oui, comment se procurer le document ?

Réponse. 1 :

Les agents issus de l'ASSEDIC et de l'AFPA cotisent à l'AGIRC ARCCO.
Oui, les agents cotisent bien auprès de ces caisses.

Pour connaître son relevé de points de retraite (RAP) : il faut se connecter au site Internet de sa caisse de retraite http://www.malakoffmederic.com/index.jsp

2) VEHICULE DE SERVICE

a) En cas d'accident avec un véhicule de service, y a-t-il une franchise restant à la charge de l'agent ? Et si oui de quel montant ?

b) Lorsqu'un agent doit prendre un véhicule de service la veille d'un déplacement, et qu'il est ce jour-là en congé payé, comment est-il assuré ?

c) Si un agent souhaite récupérer un véhicule tôt le matin, comment faire s'il n'a pas les codes d'entrée et d'alarme du site qui n'est pas le sien ?

d) Les cartes de paiement dédiées des véhicules sont-elles arrivées sur tous les sites ?

Réponse. 2 :

Il n y'a aucune franchise restant à la charge de l'agent en cas d'accident avec un véhicule de service.

La couverture assurance est la même quelle que soit la situation de l'agent.

Les modalités de mise à dispositions des clefs et des papiers sont à organiser au cas par cas entre les gestionnaires et les utilisateurs pour permettre à ces derniers de rentrer et sortir des sites en privilégiant le bon sens.

Oui toutes les cartes de paiements sont sur les sites depuis le 10 mai 2012

3) ACCORD EGALITE PROFESSIONNELLE

Cet accord prévoit la mise en place d'un chéquier annuel CESU de 100 euros cofinancé par POLE EMPLOI à hauteur de 50 %.

Pouvez- vous nous rappeler la procédure à mettre en place pour obtenir ce chéquier ?
Combien de personnes en ont déjà bénéficié ?

Réponse. 3 :

La direction générale met en place le CESU à compter du 1er Juin 2012.

Un site explicatif ainsi qu'un numéro de téléphone (hot line du prestataire) seront mis en ligne à compter du 30 mai sur l'Intranet National.

Ce site permettra d'informer les agents sur la procédure à suivre pour en bénéficier

4) CONCOURS STATUT PUBLIC 2003

Un agent public qui souhaite avoir une évolution de carrière, doit passer un concours.

Y en aura-t-il un organisé d'ici la fin de l'année 2012 ?

Réponse. 4 :

Les concours sont organisés par la Direction générale, à ce jour nous n'avons pas d'information concernant d'éventuel concours en 2012

5) FORMATION DES CLI

Les correspondants CLI ont bénéficié dernièrement d'une formation de 2 jours, cette formation devait être complétée par un cursus complémentaire de sécurité (HOBO), obligatoire pour travailler dans les locaux techniques.

Quand allez-vous programmer cette formation ?

Réponse. 5 :

Le CLI dans son activité ne peut être amené qu'à réaliser des interventions sur de la BT (Basse Tension).

Un plan pluriannuel de formation est en cours de réalisation.

6) HEURES ECRETEES

Vous aviez annoncé que les heures écrêtées de 2011 seraient payées sous forme d'heures supplémentaires sur le salaire de mai 2012.

Pouvez-vous nous rappeler comment identifier ces heures écrêtées payées sur le bulletin de paie ?

Réponse. 6 :

Les heures supplémentaires 2011 seront payées sur la paie du mois de juin.

Une ligne Heures supplémentaire figurera sur le Bulletin de salaire.
Les responsables de service auront la liste des personnes concernées ainsi que le nombre d'heures par leur directeur, le 15 juin au plus tard.

7) FORMATION FRG

Un certain nombre d'agents ont pu suivre la formation FRG.

A ce jour, tous ne la mettent pas en pratique sur leur site.

Pourriez-vous enfin donner aux agents les moyens de mettre en œuvre les compétences acquises ?

Réponse. 7 :

Un point sera effectué avec les DAPE afin de faire un point sur l'activité des agents formés.

Il est nécessaire que les acquis de cette formation ne se perdent pas.

Un plan d'action sera mené en discussion avec les DAPE.

8) ACCORD OATT

L'article 6 de l'accord OATT prévoit la gestion des heures travaillées avec, un cumul de 15 heures maximum.

Confirmez-vous que la prise de ces heures peut être faite par demi-journée (soit 20 demi journées possible sur l'année) ou par journée pleine (soit 10 jours possibles sur l'année) ?

Réponse. 8 :

OUI

9) PLAN SENIORS

Dans le cadre du plan sénior lorsqu'un jour férié tombe le jour non travaillé de l'agent, peut-il récupérer ce jour ?

Réponse. 9 :

Les agents quelque soit le temps partiel récupèrent le jour non travaillé uniquement dans le cadre des ponts négociés, (30 avril, 18 mai et 24 décembre pour 2012).

Un jour férié ne peut donc être récupéré.

CGT

QUESTION 1 : EID – NOMBRE D'ENTRETIENS

A notre question 1 du mois de avril, vous n'avez répondu que partiellement, aussi, nous réitérons notre demande, qui est la suivante : « Pouvez-vous nous communiquer la liste des agents ayant donné leur accord » ?

Réponse. 1 :

Il n'existe pas de liste.

Nous rappelons les éléments du cadrage régional, précisés dans l'instruction régionale sur l'EID (en page 12 de la note):

« La première observation par le tuteur au début du 2ème mois permet de sécuriser le passage à 4 entretiens / ½ journée. fonction du résultat de l'évaluation et au cas par cas, la période à 3 entretiens par ½ journée pourra être prolongée. »

Deux cas :

- l'observation et l'entretien font apparaître que le conseiller a encore des difficultés pour réaliser toutes les étapes de l'EID et dans le temps imparti : dans ce cas la période à 3 entretiens peut se poursuivre pour une période à définir, dans la limite des 3 mois (fin du tutorat) ;

- l'observation et l'entretien font apparaître que le conseiller est à l'aise dans la pratique de l'EID ou a besoin de quelques compléments de connaissances mais la durée et le contenu actuel de ses entretiens permet d'envisager le passage à 4 : dans ce cas le passage à 4 peut être programmé, d'un commun accord avec le conseiller.

Ces principes ont été rappelés cette semaine à l'ensemble des ELD.

QUESTION 2 : PAUSE – EID

Votre réponse à notre question 2 du mois dernier, ne répond pas intégralement à notre demande, c'est pourquoi, nous souhaiterions clairement savoir : « est-ce que ces pauses seront imposées par un cadrage régional, afin de les systématiser dans chaque agence et d'uniformiser les pratiques ? ».

Réponse. 2 :

La question de la pause sera traitée lors d'un COMEX au moment de l'analyse du bilan EID soit début juin.

Un point sera réalisé, à cette occasion, avec l'ensemble des agences qui sont passées à 4 entretiens par jour afin d'examiner les pratiques.

Certaines ELD ont expérimenté la possibilité, après passage à 4 entretiens par demi-journée, de planifier les entretiens EID de manière à laisser 10 minutes entre la programmation des 2è et 3è entretiens :

- 8H30-9H20-10H20-11H10 le matin;
- 13H-13H50-14H50-15H40 l'après-midi.

Ces modalités sont une des possibilités d'organisation possibles qui seront étudiées.

QUESTIONS 3 : SMP POUR LES AGENTS GDD

Nous rebondissons sur la réponse faite par la Direction à notre question 3 du mois dernier.
Nous demandons à la Direction, que tous les agents GDD (gestion des droits) auxquels on a attribué un portefeuille SMP et qui n'ont pas eu de formations spécifiques pour cela, arrêtent immédiatement la gestion des SMP, jusqu'aux formations prévues et planifiées à partir de juin 2012.

Réponse. 3 :

Comme cela a été annoncé dans la note stratégique 2012 dans son point 5, 100 personnes issues de l'indemnisation prendront en charge un portefeuille de 20 DE.

Les formations relatives à cette action prioritaire vont se mettre en place à compter du mois de juin 2012.

La planification de 10 groupes « cursus portefeuille SMP » comprend une programmation débutant pour 60 agents au mois de juin et pour 40 agents au mois de novembre.

A la demande de certains agents issus de la gestion des droits, des demandeurs ont pu être affectés, en accord avec les ELD, pour des agents ayant les compétences pour assurer le suivi de DE dans le cadre du suivi mensuel.

QUESTIONS 4 : PLAGES CONTRAINTES A LA JOURNEE

La CGT souhaite revenir sur la réponse que vous avez faite à notre question 5 du mois dernier : « L'accord OATT n'exclut pas une telle planification en cas de circonstances particulières », hors ces planifications deviennent de plus en plus le quotidien des agents et de ce fait ne sont plus exceptionnelles, la CGT exige que la Direction ne se contente pas uniquement de faire un rappel auprès des ELD mais surtout qu'elle veille au respect des textes.

Réponse. 4 :

Comme cela a déjà été indiqué, l'accord OATT n'exclut pas une telle planification en cas de circonstances particulières.

Cependant, après la phase de déploiement de l'EID, ce type de situations devient exceptionnel.

Un rappel sera fait pour rappeler l'esprit du texte et étudier avec les ELD rencontrant des difficultés lors de l'élaboration des plannings des pistes de travail.

QUESTIONS 5 : ARC

Suite la réponse de la Direction à notre question 6 du 19/04/2012, la CGT demande que sur chaque site, un ARC intermédiation et un ARC indemnisation soient planifiés à la journée, afin de rendre un service public de qualité auprès des travailleurs privées d'emplois et de ne pas laisser les agents positionnés en AC en difficulté face aux travailleurs privés d'emplois auxquels ils ne peuvent répondre faute de formation ou de montée en compétence aux deux métiers.

Réponse. 5 :

La note sur l'accueil précise que le dimensionnement de l'ARC est lié à celui de l'AC : une ou deux personnes selon les besoins.

Le dimensionnement est également fonction des sollicitations et peut être de 1 à 2 personnes selon les besoins.

En cas de difficultés, et en fonction des ressources, un animateur de salle d'accueil peut être prévu au planning pour aider les agents positionnés en AC.

Le manager d'accueil peut également intervenir en fonction des besoins et des sollicitations des DE.

QUESTIONS 6 : MANAGER ACCUEIL DE BEZIERS MONTIMARAN

Suite à votre réponse à notre question 12 du mois de mars 2012, nous souhaiterions savoir si aujourd'hui, le manager accueil est bien identifié sur le planning ?

Réponse. 6 :

Le manager d'accueil est identifié sur RDVA Planning sous le code PIL et envoie un mail chaque matin pour donner sa localisation et son numéro de poste téléphonique.

Une note à venir réaffirmera ce principe d'identification du manager d'accueil.

QUESTION 7 : PERMANENCE DE LODEVE

Les réponses faites par la Direction en Janvier, février et mars 2012 sur ce sujet, ne satisfont pas la CGT.

Nous demandons un bureau non isolé respectant les normes de sécurité, afin de ne pas mettre en danger les agents qui tiennent cette permanence.

Réponse. 7 :

Le 23 Mai à 14H, une réunion de sécurité a été organisée au point emploi de Lodève avec Mme Agnès FAURE, du service régional de sécurité, en présence du directeur des services techniques de la ville de Lodève et de la directrice du développement économique de la communauté de communes du lodévois-Larzac.

Mme FAURE va établir un relevé précis des problèmes de sécurité du lieu afin que la ville et la communauté de communes se mettent aux normes attendues.

L'ensemble des normes légales sera respecté. (L'entretien des extincteurs, les formations sécurité seront mis en place…)

QUESTION 8 : CONTRATS AVEC LES ENTREPRISES DE NETTOYAGE

La CGT demande la communication de l'ensemble des contrats passés entre Pôle Emploi et les entreprises qui s'occupent du nettoyage des locaux.

Réponse. 8 :

Il est prévu de communiquer ces contrats au CHSCT.

QUESTION 9 : OUTIL ESCALADE

Quels sont les objectifs de l'outil escalade?

Pour les agents, il s'agit d'une application à ouvrir qui s'ajoute à une liste déjà longue, une veille supplémentaire à avoir avec délais de réponse à respecter.

Réponse. 9 :

« Escalade » est un outil qui centralise les transmissions faites du 3949 et du 3995 auprès des agences.

Un rappel concernant la « bonne » utilisation de l'outil a été réalisé le 20 avril dernier et une étude qualitative des transmissions est en cours.

Cet outil a le mérite d'assurer une vision globale des transmissions faite à l'agence et des délais de réponse associés.

Cette vision n'était pas possible auparavant car les demandes étaient adressées par mails (boite générique ou boite des conseillers).

Cet outil se substituant aux envois de mail, il ne constitue donc pas une activité supplémentaire.

QUESTION 10 : POINT EMPLOI SAISONNIER AGDE

Les horaires imposés aux agents qui tiennent le point emploi saisonnier d'Agde (lundi au vendredi 9h-12h / 13h30-16h30) ne sont pas compatibles avec l'accord OATT. En effet, ces collègues ne peuvent partir à 15H30 le vendredi.

De plus, ils ne peuvent pas assister à la réunion de service du jeudi après-midi.

Nous demandons que des solutions soient mises en place.

Réponse. 10 :

Une convention de partenariat avec la Maison du Travail Saisonnier du 16/04/2012 au 31/08/2012 a été signée par la DT

Elle prévoit une présence du lundi au vendredi de 9h 12h15 et de 13h30 16h30 au Cap d'Agde.

Les agents concernés sont codifiés en mission sur Horoquartz.

5 Conseillers se sont positionnés volontaires (dès le mois de février) sur cette activité et ils se partagent les permanences selon les disponibilités de chacun et en journée complète.

Le CDD embauché début avril s'intégrera à cette équipe dés qu'il sera formé et en ayant toutes les compétences pour assurer cette activité.

QUESTION 11 : MALADIE ET JOUR DE PONT

Un collègue qui est en arrêt maladie lors d'un jour de pont imposé peut-il le récupérer ?

Réponse. 11 :

Non.

QUESTION 12 : ACCUEIL DES STAGIAIRES AU CIDC DE BEZIERS

Il n'y a rien de prévu pour faire du café au CIDC de Béziers ce qui oblige les collègues à aller au bar dans la rue.
Nous demandons que ces locaux soient équipés d'une machine à café.

Réponse. 12 :

La question des fournitures de la salle de formation de Béziers a été évoquée le mois dernier en questions DP.

Cette salle de formation est une salle du CIDC et nous avons alerté ce dernier sur le manque de fournitures (feutres, paperboard…).

En revanche, il n'est pas prévu que le CIDC fournisse cafetière, café et autre boisson.

Le DAPE de Béziers s'assurera en lien avec le service budget de la DR que les commandes de petites fournitures permettent le bon fonctionnement des salles de formation qui sont affectées à un centre de coût spécifique.

Ces commandes n'impacteront pas les budgets délégués aux sites ou aux directions territoriales.

QUESTION 13 : DEMULTIPLICATION DUNE

La démultiplication de DUNE sur power point un jeudi après midi (durée 1 h), suivie d'exercices de prise en main sans aucun documents (durée 1 h), ni mode d'emploi détaillé, ni accompagnement pédagogique individualisé ne permettront pas aux conseillers de s'approprier correctement l'application DUNE.

De même qu'AUDE, les agents seront obligés d'utiliser sur le tas une application complexe.

Quelle est la durée de la formation initialement prévue pour les managers, est ce qu'il suffit que le manager ait fait la formation (2 jours) pour que les agents sachent à leur tour utiliser les logiciels?

L'apprentissage se fait il par osmose ?

Transmission de pensée ?

Perfusion ?

Qu'est-ce que l'établissement propose de mettre en place pour éviter une nouvelle couche de stress préjudiciable à un exercice professionnel serein du métier de conseiller ?

Réponse. 13 :

Lors de l'information donnée au Comité d'entreprise début février, le processus complet de démultiplication / appropriation a été présenté.

Le déploiement s'est déroulé selon les modalités prévues, à savoir :

- une information de la ligne managériale : intervention du chef de projet en CDT et en CDT élargi

- un processus d'appropriations / démultiplications comprenant : une appropriation nationale pour 6 démultiplicateurs de niveau 1 sur 2 jours ; une appropriation régionale à destination des démultiplicateurs de niveau 2 (un membre de chaque ELD) sur 2 jours ; une présentation à l'ensemble des collectifs sur la base d'un support de présentation fourni par le chef de projet régional d'une durée de 1h30 assurée par le démultiplicateur de niveau 2 assisté des autres membres de l'ELD ainsi qu'un entrainement sur la base école d'une durée de 3h pour lequel un livret d'exercices a été fourni.

Par ailleurs, dans l'intranet régional un espace « entreprise » a été créé dans la rubrique « services clients » où sont publiés l'ensemble des guides utilisateurs relatifs à DUNE.

QUESTION 14 : MEDAILLES DU TRAVAIL

Une collègue du site de Lunel demande ses médailles du travail (20 et 30 ans) depuis août 2011.

Bien que les primes correspondantes lui aient été versées, elle attend toujours les médailles.

Nous demandons que les médailles lui soient attribuées sans délai.

Réponse. 14 :

Les décorations ont été livrées à la DR, les modalités de distribution sont en attente de validation par la Direction

QUESTION 15 : PAUSES A L'ACCUEIL

Il devient de plus en plus compliqué pour les agents positionnés à l'accueil de prendre une pause.

En effet, la pratique consistant à demander à un collègue de bien vouloir prendre le relais pendant la pause devient de moins en moins viable à la vue de la charge de travail de chacun.

Nous demandons qu'un agent soit identifié au planning afin que cette pause puisse être prise sans difficulté.

Réponse. 15 :

Il appartient aux ELD de s'assurer que les agents positionnés à l'accueil puissent prendre une pause.

Dans la majorité des agences, des dispositions sont prises afin que les agents puissent bénéficier d'une pause que ce soit par le remplacement ponctuel par un autre agent.

Cette disposition relève des managers d'accueil.

QUESTION 16 : DYSFONCTIONNEMENTS AUDE

Les nombreux dysfonctionnements de AUDE ont générés beaucoup de retard et mis les agents dans des situations difficiles en face des demandeurs d'emploi.

Nous notons qu'un plan d'urgence a été mis en place afin de résorber les "stocks" de demande d'allocation.

Mais il ne s'agit du seul domaine impacté.

Quantité d'entretiens n'ont pu être saisis et ont fait l'objet de notes manuscrites.

Quand et comment seront ces entretiens seront-ils saisis ?

De plus, ce genre de situation étant anxiogène et mettant les agents en situation d'agression potentielle, nous demandons qu'en cas de panne informatique importante, les entretiens soient reportés.

Réponse. 16 :

La DGA SI n'a pu donner des informations précises en temps réel sur la gravité et le délai de remise en fonctionnement de notre système informatique suite à la panne informatique nationale qui a fortement perturbé le fonctionnement de Pôle emploi entre les 14 et 16 mai derniers.

Le plan d'urgence décidé par la direction régionale a pour objet de traiter en priorité les DA et les pièces complémentaires qui ont un impact direct sur les ruptures de paiement.

Concernant les modalités de saisie des entretiens, ce point est laissé à l'organisation des ELD.

FO

1 – Plateforme téléphonique :

Depuis la mise en place de la plateforme téléphonique régionale, les agents se retrouvent en difficultés dès lors qu'ils reçoivent des appels externes à leur bassin ou à leur département.
En effet, nous avons pu nous rendre compte que les organisations varient.

Les agents ne peuvent donner de réponses "claires" aux demandeurs d'emploi, par exemple sur une éligibilité au contrat aidé, sur une offre d'emploi avec un mode de contact TAL mais pas de délégation de MER, des infos sur un prestataire ou un organisme de formation propre au Bassin...

Que compte mettre en place l'Etablissement pour pallier à ce manque d'information et permettre aux agents en situation d'avoir les éléments nécessaires pour répondre correctement aux demandeurs d'emplois ?

Réponse. 1 :

Un espace spécifique dédié aux « Actualités territoriales » a été mis en place sur l'Intranet.

Cet espace à vocation à communiquer sur les actions spécifiques menées sur les territoires ou toute autre information utile au conseiller en AST.

Les conditions d'éligibilité aux mesures sont identiques pour l'ensemble de la région puisqu'elles sont édictées par l'arrêté du Préfet de Région. Un rappel du mode de calcul de l'éligibilité sera intégré à l'espace « actualités territoriales ».

Concernant les offres d'emploi codifiées « TAL », cette possibilité doit être suspendue dans l'attente la délégation de MER au niveau régional qui devrait être effective dès la version SI2 2012.

2 - Fiches « Escalade » :

Le nombre de fiches « Escalade » à traiter sur les sites risque d'être rapidement très important.

La raison en est que cet outil n'est pas approprié, qu'il rallonge les délais de traitement et surtout que le contenu de ces fiches ne relève pas, dans beaucoup de cas, de la procédure (faute d'information ou d'incompréhension des agents sur cet outil).

Il est prévu un traitement **sous 48 heures** de ces fiches, fiches qui peuvent être parfois réaffectées aux agents sans qu'ils en soient informés si ce n'est pas le biais d'une impression remise par les DAPE ou les REP.

Est-il prévu du temps pour les agents afin de traiter efficacement ce type de fiches ou cette activité va-t-elle se programmer en temps interstitiel (comme tant d'autres activités) ?

Quelles mesures compte prendre la Direction sur le traitement lié à cette volumétrie?

Réponse. 2 :

Depuis le déploiement « HSOT » du 19 avril et jusqu'au 14 mai dernier, 2416 fiches « escalade » ont été créées sur le 3949, soit 4,7% des appels traités (2416 fiches pour 51080 appels).

Le taux reste stable depuis le démarrage.

Au cours de la première semaine, quelques anomalies liées aux transmissions effectuées ont été relevées.

En conséquence, le service « Soutien production » a procédé aux précisions utiles auprès des ELD, notamment relatives:

- aux motifs de transmission des fiches ;
- aux destinataires de ces fiches (structure et non conseiller).

L'actualisation de la carte des services précisera prochainement les motifs de création de fiches.

De plus, « Soutien production » réalise une analyse qualitative régulière de ces motifs qui sera utilisée pour une nouvelle sensibilisation auprès des utilisateurs.

3 – SMP :

Sur un site de Perpignan, la DAPE a fait un rappel par mail à l'ensemble de ces agents concernant la durée des SMP, à savoir qu'elle souhaite que seuls les SMP02 soient organisés toutes les 30 minutes et que les autres SMP soient planifiés sur une moyenne de 20 minutes.

FO demande à la Direction sur quel texte ou quelle note s'appuie cette planification des SMP ?

Réponse. 3 :

L'organisation des activités est de la responsabilité des ELD.

La durée préconisée des entretiens correspond à la fois à la charge des agences et à la moyenne constatée pour chaque type d'entretien.

4 – Fiches Infos Pratiques et plans Montpellier :

A notre question 16 du mois dernier :

« 16- Agences Pole Emploi et réseau TAM
Depuis le 07 avril et la mise en place des nouvelles lignes de tramway 3 et 4 et la redéfinition des trajets de bus, il semblerait utile de mettre à jour les fiches "Info Pratiques".
Par exemple, pour se rendre à l'agence de Celleneuve, il faut prendre le tramway T3 direction Juvignac et descendre à l'arrêt Celleneuve : la ligne 15 ne dessert plus l'agence de Celleneuve !!!
Une mise à jour en amont aurait été nécessaire afin qu'à compter du 07 avril de bonnes informations soient communiquées aux DE.
Dans quel délai cette mise à jour sera t'elle effectuée ? »

Vous avez répondu :

« Réponse. 16 :
Le service communication procède aux actualisations avec les agences concernées notamment sur les plans remis aux demandeurs d'emploi et à la mise à jour des informations contenues dans l'intranet Pôle emploi. ».

A ce jour, le 09 mai 2012, aucune modification n'a été apportée.

FO demande que les plans et les fiches Infos Pratiques soient rapidement corrigés.

Réponse. 4 :

Le service communication de la DR a sollicité l'ensemble des agences concernées.

4 agences ont répondu et leurs fiches Infopratic et plans ont été mis à jour et sont en ligne.

Le service communication va se rapprocher des autres agences pour procéder aux autres éventuelles actualisations.

5 – HOROQUARTZ :

Comme cela a été évoqué lors de la réunion des élus DP à propos de l'OATT, serait-il possible de mettre en place dans HOROQUARTZ une validation par les DS des heures de délégations qu'ils octroient (au même titre que les DAPE et les REP valident les saisies pour les agents : régularisations de pointage, …) afin de simplifier le traitement de ces heures de délégations, d'alléger l'activité des agents de la GAP et d'écourter les délais d'enregistrement qui entrainent des anomalies ?

Réponse. 5 :

Cette demande nécessite un nouveau paramétrage d'horoquartz. Un devis est en cours.

6 – Remboursement indemnité de transport :

Lors d'une demande de remboursement de titre de transport (carte TAM, …), celui-ci est-il effectué après déduction de la prime de transport payée tous les mois (montant forfaitaire) ?

Quelle démarche doit être effectuée et y'a-t-il possibilité d'un effet rétroactif de ce remboursement ?

Réponse. 6 :

OUI il y a une déduction.

Le salarié doit transmettre un justificatif de paiement nominatif.

Le remboursement mensuel est égal à 50% du coût de l'abonnement.

Il n'est pas prévu de remboursement rétroactif.

SNU

1/ Véhicule de service et utilisation

En cas d'utilisation d'un véhicule de service, il a été demandé à un agent de Perpignan de récupérer le dit véhicule sur un site qui n'est pas le sien très tôt le matin.

Les documents et clés étant au pôle appui, l'agent doit désactiver l'alarme pour les récupérer puis la réactiver.

Pour ramener ce véhicule, il lui est demandé de remettre les clés et documents (y compris les clés de l'agence) dans la boite aux lettres.

Réponse. 1 :

- Dans ce cas, peut-on récupérer le temps de trajet pour aller à la dite agence ? Oui

- Qui serait responsable en cas d'effraction de la boite aux lettres et du vol du véhicule ? Pôle emploi

- Si l'agent a dû laisser son véhicule personnel sur le parking de l'agence toute la journée.

Que se passe-t-il en cas d'effraction ?

Qui est responsable ?

Le véhicule personnel est couvert par l'Assurance Auto Mission de Pôle emploi.

2/ Utilisation du véhicule de service hors temps de travail

Un agent qui réserverait le véhicule de service pendant 2 jours consécutifs (par exemple, en formation) et l'utiliserait en dehors des heures de formation, par exemple le soir, est-il couvert par l'assurance (vol, accident, sinistre, dégradations …) ?

Réponse. 2 :

Les véhicules de services sont assurées tous risques, 24h sur 24h, 365 jours sur 365, dés lors qu'il en est fait un usage normal.

3/ Transport de personnes dans le véhicule de service

Est-il possible de transporter une tierce personne dans le véhicule de service ?

Cela pose problème en cas de prise de véhicule la veille ou dans le cas d'une réservation sur plusieurs jours consécutifs … (par exemple, amener les enfants à l'école, utiliser le véhicule le soir …)

Réponse. 3 :

Le cas de transport de tierces personnes est couvert par les assurances.

4/ Conducteur désigné pour la conduite du véhicule de service

Est-il possible de se relayer pour conduire le véhicule de service en cas de covoiturage ?

Réponse. 4 :

En cas de covoiturage, et notamment sur des trajets longs il est possible et même conseillé de se relayer au volant.

5/ Responsabilité de l'agent en cas de sinistre non couvert par les assurances ou non inscrits dans la note

La note prévoit des sanctions disciplinaires et financières, merci de nous indiquer les cas précis concernés.

En cas de non-autorisation de l'utilisation du véhicule le soir, en dehors des heures de travail, il convient de requalifier ce temps en astreinte.

Quel sera alors le dédommagement pour les agents ?

Réponse. 5 :

Les cas courants d'exclusions d'assurance visent l'utilisation anormale du véhicule (course de vitesse, voiture bélier, …)

En cas d'abus d'usage (kilométrage parcouru et frais de carburant sans proportion avec l'objet de la mission par exemple), il appartient à l'employeur d'apprécier la situation et le préjudice subi au cas par cas

6/ Carte essence et autoroute

Pouvez-vous nous confirmer la date de réception des cartes essence et autoroute dans les agences ?

Il est demandé à l'agent qui réserve le véhicule de service, de « refaire le plein au moment du retour du véhicule si le niveau de la jauge est inférieur à la moitié du plein ».

Comment faire en cas de retour tard le soir ?

Réponse. 6 :

Les cartes de paiement sont arrivées dans les Agences le 10 mai 2012.

Rendre un véhicule avec un niveau de carburant supérieur à la moitié de réservoir est une règle élémentaire de savoir vivre.

Cette situation doit pouvoir s'anticiper sur le parcours avant de restituer le véhicule.

7/ Autorisation de déconnexion sur HSOT

En réunion de service à l'agence du Moulin à Vent (Perpignan), comme dans d'autres agences, il a été demandé aux agents connectés sur HSOT, d'attendre l'autorisation du superviseur à partir de 16h30 pour se déconnecter.

Pourquoi les accords OATT ne sont-ils pas appliqués ?

Nous vous remercions de prendre les dispositions nécessaires pour pouvoir se déconnecter à partir de 16h30.

Merci de paramétrer le serveur en conséquence.

Réponse. 7 :

Il s'agit d'une activité contrainte.

Comme pour l'accueil, les demandeurs étant rentrés dans la file jusqu'à 16h30, et en attente, doivent être traités.

Il est donc nécessaire que, dans le cadre des appels sur HSOT, l'agent attende l'information donnée par le superviseur afin de garantir ce traitement.

Cela ne représente généralement que très peu de temps après 16h30.

8/ HSOT et référents départementaux

Lors de la présentation de HSOT en CE, la Direction s'est engagée à mettre en place un Référent Départemental connecté afin de répondre aux questions relevant d'une Expertise locale.

La Direction Régionale devait communiquer une liste journalière des Référents Départementaux de la Région à chaque agence, hors HSOT a été déployé le 19/04 et à ce jour cette liste n'est toujours pas fournie.

Qu'attend l'Etablissement ?

Réponse. 8 :

La mise en place d'un Référent Départemental connecté afin de répondre aux questions relevant d'une Expertise locale est difficile à mettre en œuvre car cela nécessite journalièrement pour les directions territoriales de repérer un agent expert en capacité de répondre à toutes les demandes d'une même DT.

Cette possibilité a pour le moment été reportée dans l'attente d'une analyse régulière des fiches « Escalade » permettant d'étudier les questions qui pourraient être traitées dans ce cadre.

9/ HSOT et "TAL"

Pour informer sur les offres d'emploi, il existe un Mode de Présentation qui permet au DE d'appeler le 39 49 (TAL) : le Conseiller positionné en PST, vérifie l'adéquation du profil du DE avec l'Offre et fait la Mise en Relation (MER).

Ce mode de présentation est très souvent utilisé pour vérifier l'éligibilité d'un DE à une offre en CUI- CAE et permet d'alléger le travail des Equipes Professionnelles (le mode TCD est beaucoup plus lourd à gérer).

Or depuis la mise en place de HSOT et en l'absence de la liste des référents départementaux il n'est plus possible d'utiliser ce mode de présentation (pas d'Ouverture des MER Régionales).

Quand, le code "TAL" sera t-il à nouveau utilisable ? (Offre de Service nationale)

Réponse. 9 :

L'analyse régionale a mis en évidence que 2 départements de la région utilisaient le téléphone comme mode de présentation des candidatures (code « TAL »).

Depuis la mise en place d'HSOT, ce mode de présentation doit être suspendu pour éviter de mettre en difficulté les agents des autres départements répondant au 3949 et les autres modes de contact doivent être utilisés pour les prendre en charge en développant notamment les télés candidatures.

Lors de la mise en place de la délégation de MER au niveau régional qui devrait être effective dès la version SI2 2012, cette difficulté devrait être résolue.

10/ Plages Contraintes

Suite à notre question 11 du mois dernier (Bagnols sur Cèze), nous vous demandons de confirmer par écrit qu'il n'est pas possible de planifier deux plages contraintes à la journée et que le temps de pause déjeuner de 45mn est un temps minimum.

Réponse. 10 :

Le temps de pause est de 45 mn.

Comme cela a déjà été indiqué, l'accord OATT n'exclut pas une telle planification en cas de circonstances particulières.

Un rappel sera fait pour rappeler l'esprit du texte et étudier avec les ELD rencontrant des difficultés lors de l'élaboration des plannings des pistes de travail.

11/ Congé parental et congé (Art. 28.7 de la CCN)

Est-il possible d'être en congé payé la veille du début d'un congé parental ?

A savoir enchainer période de congé payé et congé parental d'éducation ?

Est-il possible d'enchainer un congé parental de plein droit pour élever un enfant de moins de 3 ans et un congé prévu à l'article 28.7 de la CCN pour suivre un conjoint ?

Dans cette hypothèse quel est la procédure et le délai de prévenance pour basculer d'un congé à l'autre ?

Durant la période de congé Art. 28.7, qui est un congé non rémunéré, le salarié peut-il exercer une activité professionnelle sans restriction ?

Durant cette même période, est-il possible au salarié de mobiliser son droit au DIF qui est portable ?

Le congé prévu à l'article 28.7 de la CCN prévoit une possibilité de renouvellement tous les ans dans la limite de 5 années. Quelle est la procédure pour demander ce renouvellement ?

La réintégration à l'issue de ce congé est-elle de plein droit sans formalité ou le salarié doit-il manifester sa volonté de réintégrer et si oui, sous quelle forme et dans quel délai ?

Réponse. 11 :

Concernant la possibilité d'un congé sans solde :

Pour un personne en congé maternité, il est possible de demander à bénéficier du Congé parental d'éducation à temps plein (sans solde) dans un délai de :

- Un mois avant la date prévu du retour si la salarié est en congé maternité.
- deux mois précédant la date prévue du départ en congé parental. (article L. 1225-47 et suivants du Code du travail et article 32 de la CCN) si la salarié est de retour dans l'établissement.

Cette demande doit être effectuée par écrit.

Il est possible de faire précéder la période de CPE d'une période de Congés payés.

Aux trois ans de l'enfant, il est possible de bénéficier des dispositions de l'article 28.7 de la CCN. Il suffit simplement d'en faire la demande par écrit (LRAR) un mois avant la date de fin du CPE.

28.7 Congés divers : Un agent employé de manière continue depuis plus d'un an a droit sur sa demande à un congé sans rémunération d'une durée maximale d'un an, renouvelable dans la limite de cinq ans :

- pour élever un enfant âgé de moins de huit ans … pour suivre son conjoint lorsque celui-ci est astreint à établir sa résidence habituelle, en raison de sa profession, en un lieu éloigné du lieu d'exercice des fonctions de l'agent.

Comme pour le congé parental d'éducation, la demande de renouvellement doit être effectuée un mois avant la fin du congé (par LRAR)

Concernant la possibilité d'effectuer une activité complémentaire durant un congé sans solde :

Les règles sont les suivantes :

L'agent doit indiquer dés lors que son projet se confirme, la nature exacte de son activité, de son statut ainsi que la date de début de cette activité.

Les conditions d'exercice d'une activité complémentaire sont les suivantes :

Que l'activité complémentaire, exercée en tant que salariée ou tout autre statut, ne porte pas atteinte à l'indépendance de l'agent ni à la bonne exécution du travail de l'agent, ni aux règles de déontologie

(Pour exemple : Les activités dans une entreprise que l'agent a été chargé de surveiller ou de contrôler.

Une entreprise avec laquelle il a conclu des contrats ou formulé un avis sur des contrats.

Une entreprise ou il a été en mesure de proposer des décisions relatives à des opérations réalisées par cette entreprise ou de formuler un avis sur de telles décision.

Les activités dans une entreprise qui détient au moins 30 % du capital de l'entreprise avec laquelle l'agent a été en relation dans le cadre de ses fonctions.

Les activités dans une entreprise avec laquelle l'agent aurait conclu un contrat d'exclusivité de droit ou de fait.

Les activités privées lucratives qui seraient de nature à porter atteinte à la dignité des fonctions de l'agent ou qui risqueraient de compromettre ou de mettre en cause le fonctionnement normal, l'indépendance ou la neutralité de son service.

Concernant le DIF :

Il ne pourra être utilisé durant cette absence.

A l'issue de ces congés, l'agent de statut privé peut être réintégrée sur son lieu d'affectation dans son emploi ou à défaut dans un emploi similaire assorti d'une rémunération au moins similaire.

Il est recommandé à l'agent de contacter son responsable et/ou le service RH afin que la réintégration se déroule au mieux dés son retour (remise à niveau, parcours de formation…)

Merci d'indiquer à l'agent de contacter le service RH afin que nous puissions répondre à l'ensemble de ses questions.

En effet, selon l'ancienneté, les congés que cette personne a déjà pris, la date de départ en congé parental, les réponses peuvent être différentes.

12/ SMP 01 Téléphonique

A notre question 13 du mois dernier et après vérification auprès des collègues, nous vous confirmons qu'il a été demandé par l'équipe de direction d'effectuer des entretiens SMP01 par téléphone.

Merci de nous indiquer qui est la personne qui a réfuté cette information.

Réponse. 12 :

Après vérification auprès du DAPE, il s'avère que la consigne a toujours été de réaliser les premiers entretiens de SMP en physique et individuels.

Un membre de l'ELD avait proposé à 2 agents de rattraper, à la marge, un retard par téléphone mais le DAPE a fait un rappel à l'ordre sur la consigne.

13/ Déclarations d'absence des demandeurs d'emploi

Déclaration d'Absence :

Suite à une Plume de l'Ara du 28/12/11 (mal comprise ?), il a été annoncé dans plusieurs unités et lors de formations que les absences des DE de moins de 7 jours (même de 1 jour) sont à saisir en déclaration d'absence.

Or aucune note ne va dans ce sens et sur le site pole-emploi.fr il n'y a eu aucune modification des dispositions légales.

3 règles sont à connaitre :

- Les périodes d'absence sont limitées à 35 jours calendaires par année civile.
- Votre absence doit être déclarée si la durée est supérieure à 7 jours
- Vous n'êtes pas obligé de déclarer une absence dont la durée est inférieure ou égale à 7 jours.

Merci de faire un rappel sur ce sujet afin d'éviter des conflits potentiels avec les DE.

Réponse. 13 :

L'article R. 5411-8 du code du travail prévoit que les demandeurs d'emploi ont l'obligation d'informer Pôle emploi de toute absence supérieure à 7 jours.

Cependant, il apparaît que certains demandeurs d'emploi saisissent sur leur espace personnel une indisponibilité de quelques jours (moins de 7) qui n'a aucune incidence sur le décompte sur le compteur des 35 jours.

Une demande d'évolution informatique (SI 3 – 2012) est en cours de développement par la DGA SI tendant à imputer sur le compteur des 35 jours annuels autorisés toute demande d'indisponibilité d'un demandeur d'emploi quelle que soit la durée de l'absence.

C'était le sens de Lettre de la Direction retranscrite dans la Plume de l'ARA.

14/ Mutualisation des entretiens EID sur les bassins d'emploi

Pouvez-vous nous confirmer que toutes les DT ont informé les DAPE de la mutualisation possible des convocations EID pour les agences d'un même bassin ?

Sur le bassin de Perpignan, il a été dit dans certaines agences en réunion de service que des agences déprogrammaient des plages prévues pour l'EID, alors que d'autres (par exemple Massilia), ont trois semaines de retard dans la réception des DE.

Réponse. 14 :

Les entretiens EID sont programmés sur l'agence de rattachement géographique du DE.

À ce titre il n y a pas de mutualisation bassin des convocations. D'autres formes de mutualisation existent, en privilégiant l'AST puis le transfert de dossiers.

La mutualisation, même si elle restera ponctuelle, est envisagée pour résoudre une difficulté passagère.

Elle fait l'objet d'un point à l'ordre du jour de comité de Direction territorial. Il n'y a heureusement pas 3 semaines de retard, mais 4 jours puisque Massilia, au 22 mai, positionne les convocations EID à J+14, l'objectif étant de réaliser l'entretien dans les 10 jours qui suivent le premier contact.

15/ Contrat CAE

A notre question 25 du mois dernier, concernant un agent CAE du site Perpignan Massilia qui n'a pu bénéficier de la réduction journalière d'une heure depuis le jour de son 60ème anniversaire, vous répondez qu'il n'existe pas de solution à posteriori.

Ces 257h représentent 3 mois de traitement CAE et lui sont dues.

Nous vous demandons donc d'effectuer la régularisation afin d'éviter une procédure prudhommale.

Cette situation a été connue des services RH en Janvier 2012 alors que son contrat n'était pas terminé.

Réponse. 15 :

La personne avait tout à fait la possibilité de bénéficier de son heure jusqu'à la fin de son contrat, mais il n'y a pas de possibilité de rétroactivité.

La CCN en son article 37 précise bien que « selon les besoins de cette réduction horaire journalière, qui ne peut être compensée, peut être cumulée pour constituer une réduction hebdomadaire ou mensuelle.

16/ Assurance Pôle Emploi

A notre question 29 du mois dernier, vous indiquez que dès lors que le trajet effectué est « tout entier dédié à la mission, conducteur et passagers sont assurés de bout en bout de leur déplacement ».

Que se passe-t-il en cas de détour pour récupérer ou déposer un passager (agent) pour effectuer la mission ?

Réponse. 16 :

Quant le trajet est tout entier dédié à la mission cela comprend les éventuels détours pour récupérer ou déposer les passagers.

17/ Habilitation CLI H0B0

D'après le formateur CLI, pour pouvoir entrer dans le local technique, il faudrait avoir l'habilitation H0B0 (prévention des risques électriques).

Quand l'établissement compte-t-il faire passer ses habilitations ?

Réponse. 17 :

Le CLI dans son activité ne peut être amené qu'à réaliser des interventions sur de la BT (Basse Tension).

Un plan pluriannuel de formation est en cours de réalisation.

18/ Fiche de contrôle OCEAN

Certains agents ont reçu un mail du service contrôle concernant les entretiens EID.

Ce mail reprend des points négatifs concernant la réalisation d'un entretien EID.

Voici les points de contrôle concernés :

« Vérifier la présence d'une confrontation au marché du travail dans le complément profil et ou ….
Commentaire : Faux - pas de confrontation »

« S'assurer de la présence dans l'écran « entretien professionnel de l'information donnée sur les services à distances
Commentaire : Pas d'informations »

« S'assurer de l'enregistrement d'une action et de ses modalités de réalisation
Commentaire : pas d'action »

Les mentions qui font l'objet d'un contrôle ne sont pas toujours compatibles avec la réalité des espaces possibles pour les commentaires et le fait de ne pas l'écrire ne signifie pas que cela n'a pas été fait.

Ce type de commentaires met une pression injustifiée sur les agents et remet clairement en cause leurs compétences professionnelles.

Réponse. 18 :

Après réalisation des contrôles comportant une non-conformité, les fiches de contrôles sont transmises aux ELD concernées, et font l'objet d'une restitution individuelle permettant au collaborateur d'échanger sur les corrections à réaliser ou les bonnes pratiques à mettre en œuvre.

Les actes de contrôles internes répondent à une exigence de maîtrise et de sécurisation des activités, et s'inscrivent parallèlement dans une démarche de développement des compétences des collaborateurs et d'amélioration continue.

19/ Fournitures

Sur le site d'Agde, un mail a été diffusé aux agents indiquant que 80% du budget dédié aux fournitures avait déjà été consommé et que donc plus aucune commande ne devait être faite sans avis favorable de l'ELD.

Une rallonge budgétaire est-elle prévue ?

Si oui, quand et combien ?

Sinon, que se passera-t-il quand les fournitures seront épuisées ?

De plus, les fournitures commandées sont de très mauvaise qualité et génèrent un gaspillage incompatible avec les consignes de restriction budgétaire et de développement durable.

Réponse. 19 :

Concernant la consommation de plus de 50% du budget dès avril, le DAPE a demandé à ce que toutes commandes soient validées par un membre de l'ELD.

La direction territoriale a fait un point spécifique avec l'agence concernée afin de trouver des solutions permettant au site de fonctionner normalement jusqu'à la fin de l'année.

Néanmoins la vigilance à toute dépense superflue doit rester une priorité.

20/ Absence maladie ou enfant malade sur une demi-journée

Un agent ayant fait 4H48 le matin, soit de 7H49 à 12H37 et qui, l'après-midi, est allé voir son médecin car il était malade, se voit créditer 2H42 pour l'après-midi afin de valider la journée à 7H30.

Nous vous rappelons que la demi-journée est à 3H45 et vous demandons donc de valider systématiquement les ½ journées d'absences maladie à cette hauteur.

Réponse. 20 :

Tel prévu dans la CCN, l'employeur indemnise l'agent pendant sa maladie ou pour absence pour enfant malade, mais n'a aucune compensation de la CPAM pour les 3 premiers journées d'absence en cas de maladie, aussi le crédit rajouté n'est pas à la demi journée mais bien pour valider la journée de travail à 7h30.

21/ Entretiens EID et durée

Dans plusieurs unités des agents sont passés à 4 EID par demi-journée sans leur consentement, avec comme justification qu'ils pratiquent l'EID depuis 3 mois.

Etant donné la durée des EID, largement supérieure à 50 mn, il n'est pas possible de passer à 4 entretiens en respectant les heures de RDV des DE (source de conflits) et sans dépasser sur la plage horaire du repas (45 mn minimum).

Qu'en est-il des recours que peuvent mobiliser les agents rencontrant des difficultés ?

Les élus du personnel demandent une communication sur la ventilation des durées d'entretiens EID.

Réponse. 21 :

Nous rappelons les éléments du cadrage régional, précisés dans l'instruction régionale sur l'EID (en page 12 de la note):

« La première observation par le tuteur au début du 2ème mois permet de sécuriser le passage à 4 entretiens / ½ journée. fonction du résultat de l'évaluation et au cas par cas, la période à 3 entretiens par ½ journée pourra être prolongée. »

Deux cas :

- l'observation et l'entretien font apparaître que le conseiller a encore des difficultés pour réaliser toutes les étapes de l'EID et dans le temps imparti : dans ce cas la période à 3 entretiens peut se poursuivre pour une période à définir, dans la limite des 3 mois (fin du tutorat) ;

- l'observation et l'entretien font apparaître que le conseiller est à l'aise dans la pratique de l'EID ou a besoin de quelques compléments de connaissances mais la durée et le contenu actuel de ses entretiens permet d'envisager le passage à 4 : dans ce cas le passage à 4 peut être programmé, d'un commun accord avec le conseiller.

Ces principes ont été rappelés cette semaine à l'ensemble des ELD.

Il est à noter que la durée moyenne constatée des entretiens EID est de 47 min sur la région.

Si un agent rencontre des difficultés lors de la réalisation des entretiens, il appartient à l'ELD de voir avec l'agent si la poursuite de la période d'accompagnement est nécessaire.

22/ Usage du véhicule personnel dans le cadre d'une mission professionnelle

Suite à l'envoi d'un Addendum sur la politique de déplacements et remboursements de frais.
Il est écrit que « le lieu de départ et de retour de la mission est par principe le lieu de travail habituel »

« Par exception, en cas le départ du domicile pour se rendre sur le lieu de mission est possible après accord préalable du responsable hiérarchique. »

Nous demandons qu'au 1er juillet 2012 il soit fait mention sur l'autorisation de déplacement départementale ou régionale de la possibilité du départ et retour au domicile de l'agent en mission.

Réponse. 22 :

Concernant l'ordre de mission permanent, il est bien prévu la possibilité d'autoriser ou non le départ et le retour domicile.

Toutefois nous vous rappelons que l'utilisation du véhicule personnel n'est possible qu'à la condition de respecter les règles de priorités des moyens transports (cf. notice d'application de l'addendum remboursement de frais récemment diffusé).

Par ailleurs, en présence d'une autorisation de déplacement ponctuelle ou permanente, la couverture d'assurance est acquise quel que soit le mode de transport et le parcours suivi.

23/ Pôle Appui et Complétude du dossier

Le Pôle appui du site de Perpignan Massilia est chargé de "la complétude" de premier niveau des DAL adressées par courrier.

Est-ce une initiative locale ou une préconisation DR?
Quel est l'intérêt et la plus value d'une telle décision ?

Il semble, d'autre part, que les agents aient été "formés" par des CUI /CAE, cette pratique est-elle préconisée, encouragée, tolérée par l'établissement ?

Réponse. 23 :

Pour la complétude des DAL, le PAG est effectivement chargé après l'ouverture du courrier de faire la complétude de 1er niveau, pour les dossiers complets, ils font la saisie du retour DA. Pour les autres, ils sont retournés aux DE, avec une supervision par un agent ou un REP compétent sur le domaine.

C'est une procédure expérimentée dans plusieurs agences de la région.
L'intérêt est de savoir à J où se trouve le dossier et de ne pas retarder un dossier qui serait incomplet en le renvoyant rapidement au DE.

L'accompagnement des agents volontaires est encore en cours et les agents des PAG réalisant cette activité font l'essentiel de cette vérification de la complétude. Il y a d'abord eu un tuilage par les personnes qui le faisaient auparavant, un renforcement est prévu par un REP le 31 mai au matin.

24/ Congé parental et convocation Formation

Une personne en congé parental le mercredi s'est vue convoquée ce jour là notamment, en formation, il lui est précisé qu'elle ne peut pas refuser.

Or cette personne ne dispose d'aucun moyen de garde disponible le mercredi d'autant que les enfants participent aussi à des activités de loisirs.

Quelle est la position de l'établissement sur ce sujet notamment sur l'obligation de participer à une formation ?

Sur la responsabilité en cas d'accident personnel ou d'un tiers par l'intéressé ?

Réponse. 24 :

Si la formation se déroule sur trois jours ou plus, le mercredi est obligatoirement impacté.

Pour les formations inférieures à trois jours, le service formation évite dans la mesure du possible de programmer des sessions le mercredi.

Dans le cas du congé parental, la personne qui pourra se rendre disponible pour la formation sera couverte par les règles en vigueur en matière d'accident du travail car elle est en lien de subordination avec son employeur pendant la formation.

Si elle est dans l'impossibilité de se rendre disponible, elle n'effectuera pas la totalité de sa formation**.**

25/ Temps nécessaire et contraintes pour la réservation d'un véhicule de Service

Est-il normal, concernant l'obligation de devoir utiliser un véhicule de service, de devoir perdre sa matinée de congé ou de repos pour pouvoir respecter les contraintes imposées par ce mode de fonctionnement ?

Il faut parfois se rendre à l'autre bout de la ville, à l'aller et au retour mais aussi pour la réservation.

Il faut prendre connaissance des réponses mails faites suite à réservation et cela bien souvent en dehors des horaires de travail.

Est-on dans l'obligation d'avoir un ordinateur chez soi ?

Est-on dans l'obligation si on en a un de devoir le consulter ?

Voire répondre hors temps de travail ?
Si oui, merci d'adjoindre à votre réponse la référence du texte.

Réponse. 25 :

Les contraintes de mise à disposition des véhicules doivent être appréciées au regard de la plus ou moins grande facilité pratique d'accès aux véhicules, la notion de temps disproportionné est à intégrer.

Des qu'une réservation par un demandeur est enregistrée dans l'outil de réservation et sauf information explicite contraire du DAPE, le véhicule est prévu pour lui être attribué.

Le message de confirmation (généré par l'outil) n'existe qu'à titre d'information de la part du gestionnaire du véhicule. Son absence n'interdit pas de récupérer le véhicule comme prévu.

Une bonne anticipation des demandes de réservation devrait faciliter la circulation des informations pendant les heures de travail

26/ Aménagement de poste suite visite médicale

A Pôle Emploi Perpignan Massilia, une personne suite à un arrêt médical a fait l'objet d'une visite qui préconise une étude ergonomique en vue d'aménager son poste de travail.

A ce jour aucune action ne semble engagée dans ce sens.

Nous souhaiterions connaitre les modalités de prise en charge de ces problématiques.

Qui fait quoi ?
Comment ?
Et Quand ?

Réponse. 26 :

Certaines études ergonomiques sont réalisées par les médecines du travail, d'autres par les SAMETH après validation AGEFIPH si les salariés sont reconnus TH.

Il y a une procédure à respecter, donc des délais incontournables….

Il faut également renvoyer à la fiche « DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT…. » qui est sur l'intranet.

Il y a eu 3 aménagements de poste récemment à Massilia.

Un 4ème poste reste à aménager.

L'agent est en relation avec l'assistance sociale du travail Armelle RENARD à ce sujet.

Pour des informations complémentaires, merci de contacter Dominique MORENO

27/ Congés et retour d'arrêt maladie

Les personnes de retour sur site suite à maladie ont souvent des congés en retard à poser.

Il leur est demandé de respecter les règles afférentes aux congés sur des volumes importants : une souplesse parait s'imposer.

Quelle est la position de la direction quant à ces situations ?

Réponse. 27 :

La situation est à étudier au cas par cas selon la durée de la maladie.

Pour les agents de droit public, une instruction régit les le report des congés annuels en cas de maladie « instruction PE_RH_2011_63 du 1er avril 2011 code classement 6121.

Pour les agents de droit privé : Le salarié qui n'a pas pu prendre ses congés payés (CP) avant la fin de la période de référence pour cause de maladie a droit au report de ses congés.

Ce droit au report peut toutefois être limité dans le temps.

28/ Programmation à 20 MN des Entretiens DELD

A Perpignan Moulin à vent, les CDD recrutés suite "Sommet de crise" reçoivent des DELD, notamment des personnes qui n'ont pas été vus depuis plus d'un an.

Comment se fait-il que la réception de ces publics soit programmée toutes les 20 Minutes ?

Réponse. 28 :

Les convocations de ces publics qui sont en PAE03+ sont programmées toutes les 20 minutes comme les autres PAE03+ sur Moulin à vent et d'autres agences du territoire.

L'organisation des activités est de la responsabilité des ELD.

La durée préconisée des entretiens correspond à la fois à la charge des agences et à la moyenne constatée pour chaque type d'entretien.

29/ Délais d'acheminement du courrier

Pour faire suite à notre question 15 du mois d'avril 2012,

Quand aura lieu le nouvel appel d'offre courrier ?

L'envoi de courriers ne se limite pas à l'EID : courriers employeurs, Mises En Relation, convocations à des Prestations...

Le délai de 10 jours (nous avons des preuves!) met en doute l'efficacité et la cohérence de notre mission de Service Public.

Réponse. 29 :

Le nouveau contrat (suite à appel d'offre) est entré en vigueur le 01/04/2012.

La note 2012-04-020 du 06 avril 2012 informait sur cette mise en œuvre.

Les dysfonctionnements sont à signaler au service logistique et achats.

30/ Mutuelle Conjoint Option 1, 2

Des informations contradictoires sont apportées par les RH, concernant le rattachement d'un conjoint à Malakoff Médéric et notamment concernant les différentes options auquel ce conjoint peut prétendre.

Merci de nous faire un rappel des différentes modalités d'adhésion afin que les choses soient enfin claires pour tous les agents.

Réponse. 30 :

Les agents du service RH ont toujours apportés la même information, à savoir celle indiqué dans l'Intranet régional :
Une même mutuelle et une même prévoyance pour tous.

Depuis le 1er janvier 2012, un nouveau régime de frais de soins de santé (Malakoff Médéric) et un nouveau régime de prévoyance (UNPMF) communs à l'ensemble des agents de Pôle emploi sont mis en place.

→ Retrouvez toutes les infos sur l'Espace national Mutuelle Prévoyance

Modalités de rattachement des conjoints au nouveau contrat

• SALARIES DE DROIT PRIVE, reprise des contrats à l'identique
Nouveau tarif au 01/01/2012 - conjoint non à charge sans mutuelle montant de la cotisation : 82.58 €/mois - conjoint non à charge avec mutuelle de premier rang montant de la cotisation : 19.58 €/mois

• SALARIES DE DROIT PUBLIC, les conjoints enregistrés à la Mutuelle Générale seront repris par Malakoff Médéric de la manière suivante :
- si l'option retenue auprès de la GMC (duo ou famille) intègre le conjoint, celui-ci sera repris comme étant conjoint à charge (important : l'agent doit justifier du rattachement de son conjoint en tant qu'ayant droit).

- Si le conjoint n'est pas à charge, les agents devront souscrire à une formule optionnelle pour le maintien du conjoint dans le régime selon 2 possibilités :

> affiliation conjoint non à charge sans mutuelle montant de la cotisation : montant de la cotisation : 82.58 €/mois (tarif au 01/01/2012) (télécharger : formulaire de demande d'inscription au régime complémentaire santé - formulaire de déclaration sur l'honneur de vie commune ou maritale)

> affiliation conjoint non à charge avec mutuelle de premier rang montant de la cotisation : 19.58 €/mois (tarif au 01/01/2012) (télécharger : formulaire de demande d'inscription au régime complémentaire santé - formulaire de déclaration sur l'honneur de vie commune ou maritale)

RAPPEL : les bénéficiaires de la garantie "frais de santé" obligatoire dont le montant de la cotisation est de 0,913% du salaire brut mensuel prélevé sur le salaire de l'agent sont :

- l'agent,
- ses ayants droits (enfants et/ou conjoint à charges obligatoirement inscrits sur l'attestation des droits à l'assurance maladie)

IMPORTANT : un conjoint ayant sa propre attestation est considéré comme conjoint "non à charge du salarié" dans ce cas, la cotisation supplémentaire prélevée sur le salarie est de 82.58 € ou 19,58 € en fonction de l'option choisie

Si l'agent souhaite résilier l'adhésion de son conjoint : radiation du conjoint (télécharger le formulaire)

31/ DUNE et Formation

Plusieurs collègues nous ont signalé qu'aucune formation digne de ce nom ne leur a été prodiguée sur DUNE. Une simple information en réunion de service et… un entraînement sur une base école durant 3 heures.

Le SNU LR demande à la direction de véritables formations sur les différents et nombreux logiciels instables déployés.

Réponse. 31 :

Lors de l'information donnée au Comité d'entreprise début février, le processus complet de démultiplication / appropriation a été présenté.

Le déploiement s'est déroulé selon les modalités prévues, à savoir :

- une information de la ligne managériale : intervention du chef de projet en CDT et en CDT élargi

- un processus d'appropriations / démultiplications comprenant : une appropriation nationale pour 6 démultiplicateurs de niveau 1 sur 2 jours ; une appropriation régionale à destination des démultiplicateurs de niveau 2 (un membre de chaque ELD) sur 2 jours ; une présentation à l'ensemble des collectifs sur la base d'un support de présentation fourni par le chef de projet régional d'une durée de 1h30 assurée par le démultiplicateur de niveau 2 assisté des autres membres de l'ELD ainsi qu'un entrainement sur la base école d'une durée de 3h pour lequel un livret d'exercices a été fourni.

Par ailleurs, dans l'intranet régional un espace « entreprise » a été créé dans la rubrique « services clients » où sont publiés l'ensemble des guides utilisateurs relatifs à DUNE.

32/ SE et Béziers Montimaran

De nombreux problèmes nous sont remontés concernant le SE sur le site de Béziers Montimaran.

Une demande émanant d'un REP, par mail, demande aux agents positionnés en SE d'être *prompts et vigilants* en consultant régulièrement GOA.

Comment un agent peut-il être *prompt et vigilant* en SE alors qu'il est débordé par le traitement des mail équipe, les offres sur DOL à traiter, les OE/TCD à traiter, les appels…

Le SNU demande également toute sa vigilance aux Directions afin de mieux organiser les tâches de travail et notamment gérer les priorités.

Réponse. 32 :

La réorganisation du SE fait partie des plans d'action du DDP 2012 pour cette agence.

L'ELD a d'ores et déjà entamée une réflexion afin d'apporter des réponses aux difficultés soulevées.

33/ Bassin de Nîmes – Atelier CV

Depuis le nouvel appel d'offre, il n'y a plus d'Ateliers CV Spécifiques (monothème) sous-traités; cet Atelier permet au DE de partir avec un CV prêt à l'emploi : l'expérience nous a montré que beaucoup de DE sont dans l'incapacité de saisir leur CV informatiquement (sans compter tous ceux qui ne maitrisent pas la mise en page) et les inscrire à un Atelier Multithème, d'où ils sortent avec un brouillon, ne sert à RIEN.

Nous demandons la remise en place de ces Ateliers, afin d'apporter un service adapté.

Réponse. 33 :

Le nouveau marché des prestations prévoit toujours la possibilité de réaliser son CV dans son atelier A01 « Réaliser son Curriculum Vitae ».

Le cahier des charges de cet atelier apporte les précisions suivantes en matière de résultats attendus :

« A l'issue de l'atelier, le participant doit avoir :

- *réalisé le CV le mieux adapté dans sa forme et dans son contenu, à la cible visée*
- *acquis la méthode proposée pour adapter son CV aux différentes situations rencontrées, de façon autonome*
- *Livrable : le CV du participant sous format papier et/ou fichier Word »*

34 ateliers CV ont été commandés entre février et avril 2012.

A compter du mois de mai la prestation "faire son CV" est intégrée dans les ateliers multi thèmes "VALORISER SA CANDIDATURE".

Un rappel sera fait aux collaborateurs du bassin sur la procédure d'inscription à la prestation CV dans les ateliers multi thèmes.

La DT 30/48 va en parallèle prendre contact avec les prestataires afin de s'assurer de l'aspect qualitatif de la prestation.

34/ Application OATT pour les Agents CDD site de Perpignan Moulin a Vent

Les Agents recrutés en CDD dans le cadre de la vague dite « Sortie de Crise » du site de Perpignan Moulin à Vent ne peuvent pas gérer leurs plages de SMP et bénéficier de l'OATT, leurs SMP sont paramétrés à 20mn et ont reçu la consigne (orale) de convoquer sur tous les créneaux dès 8h30.

Pourquoi de telles pratiques ?

Pourquoi la planification n'est-elle pas adaptée pour ces agents?

Dans le cas d'une réponse de la direction qui serait que "cela n'a jamais été le cas sur ce site", nous souhaiterions une argumentation avec la copie des plannings des agents concernés.

Réponse. 34 :

La demande qui a été faite à ces CDD a été qu'il fallait, en termes de plages, optimiser les possibilités de réception, ce qui inclut l'hypothèse de pouvoir planifier des entretiens à partir de 8h30 sans que ce soit une obligation.

35/ Nouveaux Bulletins de Paye Agents de Droit Public

Dans la nouvelle fiche de paie, il est noté : « convention collective NON RATTACHE- AGENT PUBLIC ».

Cette formule ne semble pas opportune et présente même une certaine ambigüité.

Puisque les agents publics ne sont pas concernés par la convention collective, ce terme ne devrait pas apparaître.

La référence à la convention collective ne doit donc pas figurer sur le bulletin de paie d'un agent de droit public.

La mention statut public ou la référence aux décrets régissant les agents publics semble plus adaptée.

Réponse. 35 :

Ce dossier est entièrement géré par la Direction Générale (DGARH).

De plus une note explicative a été adressée à chaque agent concerné avec son nouveau bulletin de paie précisant les modifications apportées :

Ce qui change :

- Le fond de page du bulletin de paie
- L'intitulé des rubriques affichées
- Suppression des légendes au profit de libellés plus explicites
- Suppression des codes rubriques

Ce qui est ou sera nouveau :

- L'affichage de l'adresse de l'agent
- La répartition des retenues entre cotisations salariales et autres retenues
- L'affichage de toutes les cotisations patronales
- L'affichage, à terme, du calendrier des absences du mois m-1
- L'affichage, à terme, des droits et soldes de congés annuels et RTT/JNTP

36/ Nouveaux Bulletins de Paye Agents de Droit Public

Jusqu'en mars 2012, sur la fiche de paie des agents publics figurait le lieu d'affectation libellé de la manière suivante « code et libellé affectation ». Depuis avril 2012, ne figure plus explicitement sur la fiche de paie le terme « d'affectation » (terminologie retenue en droit public) mais seulement une adresse de type « POLE EMPLOI … ».

La référence à l'affectation (à l'origine suite à concours administratif, période de stage et examen de validation, décision de mouvement) est essentielle et doit être transcrite de manière précise et explicite.

De plus, nous nous sommes rendu compte que pour certains agents l'affectation avait changé.

Nous vous demandons de comparer le numéro Siret mentionné sur le nouveau bulletin et celui mentionné sur les anciens bulletins.

Sur les bulletins le SIRET n'est pas celui de PE en tant qu'organisme national mais celui de l'agence de rattachement, or notre employeur au sens du SIRET est national s'agissant d'un EPA.

Réponse. 36 :

Nous faisons remonter ces points à la DG

37/ Nouveaux Bulletins de Paye Agents de Droit Public

Depuis Avril 2012, l'adresse figurant sur la fiche de paie est une adresse régionale et locale de type. « POLE EMPLOI LR… »

L'employeur d'un agent public de Pôle Emploi n'est pas un établissement régional mais l'Etablissement National (Etablissement Public Administratif).

Jusqu'en mars 2012 figurait sur la fiche de paie des agents de droit public l'adresse suivante : « LE CINETIC 1 à 5 Av du Dr Gley 75020 Paris Cedex ».
Cette adresse de la Direction Générale de l'EPA Pôle Emploi doit figurer sur la fiche de paie des agents de droit public.

Réponse. 37 :

Nous faisons remonter ces points à la DG.

38/ Nouveaux Bulletins de Paye Agents de Droit Public

Concernant le statut : il est noté sur les nouvelles fiches de paie « statut : CDI ».

Sur les fiches de paie jusqu'à mars 2012, il était noté statut CI et non CDI.

La mention figurant sur les contrats d'embauche pour certains collègues de droit public est CDI mais pour d'autres collègues de droit public, la mention qui figure sur leurs contrats et avenants est la suivante : « CONTRAT D'ENGAGEMENT D'UN AGENT STATUTAIRE ».

Pour les agents dont le contrat fait mention « d'un contrat d'engagement d'un agent statutaire », la fiche de paie doit reprendre cette formule en adéquation avec le contrat de travail.

Réponse. 38 :

Nous faisons remonter ces points à la DG

39/ Nouveaux Bulletins de Paye Agents de Droit Public

Les agents publics recevaient jusqu'en mars 2012 leurs fiches de paie sur le lieu de travail.

Elles sont depuis le mois d'avril envoyées directement au domicile de l'agent.

Les fiches de paie des agents publics de Pôle Emploi doivent être envoyées sur le lieu d'affectation de l'agent.

En effet, le fait que le bulletin soit remis sur le lieu de travail prouve bien l'affectation.

Réponse. 39 :

En droit privé, a défaut de convention contraire, le salaire est quérable et non portable (article 1247 du code du travail).

A Pôle emploi, les bulletins de paie sont transmis sur les sites pour distribution.
Ils peuvent être envoyés au domicile du salarié lorsque celui-ci n'est pas présent pour réceptionner son bulletin.

40/ Nouveaux Bulletins de Paye Agents de Droit Public

Depuis le mois d'avril 2012, un numéro de salarié figure sur la fiche de paie alors que parallèlement, ne figure plus le numéro de matricule.

Le numéro de matricule de l'agent public doit apparaître sur le bulletin de paie.

Quelle est la réponse de la Direction ?

Réponse. 40 :

Le numéro de matricule n'est pas une obligation sur le bulletin. Nous faisons néanmoins remonter ces points à la DG

41/ Concours externes

Le décret 2007 et le DIF permettent aux agents de droit public de prendre des jours pour des actions de préparation aux concours et examens mais quid du concours en lui-même ?

Réponse. 41 :

Nous attendons des informations de la DG à ce sujet.

42/ Délai de validation maximum par les ELD ou CS /congés payés déposés sur Horoquartz

L'OATT régionale fixe des règles très précises quant au dépôt et à la réponse d'acceptation ou de refus des ELD ou CS en ce qui concerne les JRTT.

Quel est le délai de réponse maximum d'une ELD ou CS suite au dépôt d'un CP sur Horoquartz ?

Réponse. 42 :

Se référer à la note régionale du 25 novembre 2011 réf : 2011_11_079 qui fixe les règles pour les agents de droit privé et public

43/ Délégué Syndical Supplémentaire Conventionnel

La CCN de Pôle Emploi prévoit en son Article 41&2 (donc conventionnellement) la possibilité pour les Organisations Syndicales représentatives en région d'avoir un, voir plusieurs, Délégués Syndicaux Supplémentaires Conventionnels.

« Chaque Organisation Syndicale Représentative au sein de l'établissement peut désigner un délégué syndical supplémentaire conventionnel.
Pour les établissements de plus de 1000 agents, ce nombre est majoré d'une unité par tranche de 1000 à compter de 1001 agents »

Contrairement au cas des Délégués Syndicaux Légaux mentionné à l'Article 41&1 de la CCN PE et celui des Délégués Syndicaux Supplémentaires mentionné à l'Article 41&3 de la CCN PE (ex Délégué Syndical encadrement) il n'est pas fait de référence au code du travail pour les conditions d'obtention de ces derniers et donc au calcul du nombre de salariés en équivalent temps plein.

A ce titre et au vu du nombre d'agents de Pôle Emploi Languedoc-Roussillon ?

Quel est le nombre de Délégués Syndicaux Supplémentaires Conventionnels d'une organisation Syndicale représentative en région ?

Sur quels autres textes que la CCN PE vous appuyez vous si votre nombre est différent de 2 ?

Réponse. 43 :

Nous ne partageons pas cette analyse.

Le nombre de DS est déterminé par référence au code du travail.

44/ DE et Projet Professionnel

Beaucoup de Demandeurs d'Emploi ont besoin de travailler sur un nouveau projet professionnel (dont les TH ou les LD et TLD), mais seuls des rdv pour CPP sont disponibles.

Cette prestation nécessite que le DE ait déjà une idée de reconversion.

Il n'y a plus de BCA également.

Que fait-on des DE ayant besoin d'être accompagné pour trouver de nouvelles pistes professionnelles (soit parce qu'il n'y a pas d'offres dans leur domaine soit parce qu'un élément de leur vie personnelle fait qu'ils ne peuvent plus exercer sur le métier d'inscription).

Quelle est la réponse de la Direction face à cette problématique ?

Réponse. 44 :

Dans le nouveau marché, le BCA a été remplacé par 2 prestations d'orientation :

- CPP (confirmer son projet professionnel)
- CAP (CAP Projet Professionnel)

Le CPP s'adresse à tout demandeur d'emploi identifié par Pôle emploi :

- ayant un projet professionnel identifié à confirmer ou à préciser
- prêt à s'engager dans une démarche de réflexion sur ses composantes personnelles, et sur leur adéquation avec les caractéristiques des différents métiers
- ayant une expérience professionnelle ainsi que la capacité a minima d'identifier et d'expliquer les principales compétences qu'il a pu mettre en jeu.
-

Le CPP n'est donc pas a priori la prestation indiquée dans le cas évoqué.

Par contre, le CAP concerne tout demandeur d'emploi ayant besoin d'être accompagné pour identifier de nouveaux projets professionnels et définir les plans d'action associés.

Cette prestation s'adresse notamment à ceux qui :

- s'interrogent sur leurs cibles professionnelles
- et/ou souhaitent ou doivent changer de métier
- et/ou ont un projet professionnel inexistant, peu défini ou nécessitant un éclaircissement.

En résumé, l'offre de service s'est donc élargie à l'occasion du nouveau marché en apportant une réponse différenciée en fonction des problématiques des demandeurs d'emploi.

Il suffit donc de mobiliser la bonne prestation, au bon moment pour le bon demandeur d'emploi.

SNAP

1-HSOT :

L'applicatif « souffre » de quelques dysfonctionnement (déconnexion intempestive…).

Certains conseillers n'ont même pas le menu permettant de se mettre en traitement ; ils doivent donc clôturer le dossier en cours tout en répondant à l'appel suivant.

Quand est-ce que cet outil sera véritablement opérationnel ?

Par ailleurs, le traitement des fiches escalade s'ajoute aux tâches déjà nombreuses des REP.

Cela entraine des retards de traitement importants (fiches traitées à 15 jours au lieu des 48h prévues).

Le SNAP alerte l'établissement sur les risques de réclamations et incidents d'accueil qui peuvent en découler.

Réponse.1 :

L'applicatif est opérationnel, à ce jour aucune remontée de dysfonctionnement relative à cette description ne nous a été faite.

« Escalade » est un outil qui centralise les transmissions faites du 3949 et du 3995 auprès des agences.

Un rappel concernant la « bonne » utilisation de l'outil a été réalisé le 20 avril dernier et une étude qualitative des transmissions est en cours.

Cet outil a le mérite d'assurer une vision globale des transmissions faite à l'agence et des délais de réponse associés.

Cette vision n'était pas possible auparavant car les demandes étaient adressées par mails (boite générique ou boite des conseillers).

2- Dysfonctionnement Informatique :

D'une manière plus générale, ceux sont tous les applicatifs de Pole Emploi qui rencontrent des problèmes.

Problèmes informatiques pour lesquels, la Direction a été alertée à plusieurs reprises les mois précédents.

Mais depuis quelques « JOURS », nous ne pouvons plus qualifier cela de problème mais de véritable « crise » ou « burn out » informatique.

Le SNAP vous remercie de bien vouloir tout mettre en œuvre afin que cela cesse car cela devient vraiment intenable et invivable.

Réponse.2 :

Toutes les anomalies et dysfonctionnement des applicatifs font l'objet d'un suivi et d'une information auprès du réseau par la DR.

La DG donne les explications suivantes aux graves dysfonctionnements de 14 15 et 16 mai :

Ces problèmes sont consécutifs à l'installation de la version technique livrée le week-end des 12 et 13 mai.

Ils n’avaient pas pu être détectés lors des tests préalables à la mise en service.

Durant la matinée du lundi, les relances de modules techniques effectuées n’ont pas permis de résoudre les dysfonctionnements.

Il a donc été décidé de procéder à un retour arrière à vendredi sur les composants incriminés.

Lundi dans la soirée, l’origine du problème a été circonscrite et les tests sur les correctifs réalisés avec les Directions Régionales Outre Mer se sont avérés concluants.

Cependant, lors de la montée en charge, mardi matin l'incident s'est reproduit et les dysfonctionnements ont persisté toute la matinée.

Le SI a été partiellement disponible sur AUDE, des défaillances ont empêché le fonctionnement de NCP/V2 (partie liquidation/indemnisation), qui par effet cascade a perturbé l'ensemble de l'application AUDE pour partie.

Le problème identifié lundi soir en cachait un deuxième.

Une opération de mise à niveau logicielle a été réalisée mardi, entre 12h et 14h pour y remédier.

La solution mise en œuvre a bien fonctionné, cependant, par mesure de précaution elle n’a été déployée que sur 50 % de notre parc machine.

Ceci explique que les problèmes ont persisté mardi après midi, pour une partie des conseillers.

Pour les autres, un retour à la normale a pu être constaté.

La mise à niveau du système s’est poursuivie dans la soirée de mardi et la DGA SI estime que le retour à la normale devrait être effectif ce mercredi matin.

La DGA SI est consciente des lourdes perturbations pour les demandeurs d’emploi et les conseillers, alors même que les travaux du plan de stabilisation SI commençaient à produire les premiers effets.

Les équipes restent mobilisées et vigilantes pour rétablir et maintenir la qualité de service de AUDE.

Le plan d’urgence décidé par la direction régionale a pour objet de traiter en priorité les DA et les pièces complémentaires qui ont un impact direct sur les ruptures de paiement.

Concernant les modalités de saisie des entretiens, ce point est laissé à l’organisation des ELD.

3- Narbonne les Halles :

Des conseillers se voient programmés en EID à 4 entretiens après seulement deux demi-journées de pratique (entre la formation et le passage à 4 entretiens) et ce, sans leur consentement ni un point sur leurs acquis.

Merci de rappeler à l’ELD les principes de mise en œuvre de l’EID ainsi que les conditions pour le passage à 4 entretiens.

Réponse.3 :

Concernant l’agence citée dans la question, le démarrage de l’EID a eu lieu le 17 janvier et c’est seulement à partir du 5 mars que les seuls agents formés avant le démarrage et après avoir eu un entretien avec leur tuteur sont passés progressivement à 4 entretiens.

Les agents formés après le 17 janvier n'ont encore à ce jour que 3 entretiens et continuent d'avoir les actions de suivi prévus avec leurs tuteurs.

4- 39 95 :

Une ELD demande à ce qu'un agent soit toujours en capacité de répondre au téléphone pendant les horaires d'ouverture du 39 95. Merci de nous rappeler les horaires d'ouverture de la ligne employeur et les règles en la matière sur les sites.

Réponse.4 :

L'horaire d'ouverture des lignes directes employeurs est identique aux horaires d'ouvertures des agences:

- du lundi au mercredi : de 8h30 à 16h30
- le jeudi : de 8h30 à 12h30
- le vendredi de 08h30 à 15h30

Une planification quotidienne doit être assurée.

A défaut de réponse sur la ligne directe, l'appel est transféré au 3995.

5- BEAUCAIRE :

5-1 Il n'y toujours pas de fax sur le Front Office du site de Beaucaire.

Il avait été décidé de déplacer un photocopieur/fax peu utilisé se trouvant sur le site du Back Office.

Le rapatriement de ce dernier n'a toujours pas été effectué.

Merci de faire le nécessaire car cela fait plusieurs mois que cela dure.

5-2 L'ancienne ligne employeur (04/66/59/92/47) qui se trouve en Back Office n'a toujours pas été supprimée et sonne toujours dans le vide.

Merci de faire le nécessaire.

5-3 Des agents de ce site n'ont toujours pas été reçus par leur ligne managériale dans le cadre de la note sur le processus promotionnel agent de droit privé du 14/11/2011 (enfin, surtout les agents non promus).

Merci de faire un petit rappel.

Réponse.5 :

5-1
=> Une action est en cours entre le site et le service SBR afin de régulariser la situation (HD1049524)

5-2
=> Une commande de fermeture est en cours auprès de la DGA-SI (HD1049379)

5-3
=> Un rappel sera fait si des agents n'ont toujours pas été reçus.

6- Heures écrêtées :

Le mois dernier, la Direction annonçait le paiement des heures écrêtées du dernier trimestre 2011 sur la feuille de paie du mois de mai 2012.

Une communication devait être réalisée à ce sujet.

Peut-on savoir où en est cette dernière ?

Réponse.6 :

Les heures non conventionnelles du dernier trimestre 2011 seront payées sur la paie du mois de juin.

7- Contrat de professionnalisation :

La Direction annonçait le mois dernier que 8 personnes avaient été embauchées en avril, que 8 le seraient en juillet et 7 en septembre.

Mais pourrait-on nous préciser combien de personnes vont former/tutorer ces 23 personnes, où et comment ?

Réponse.7 :

Chaque contrat de professionnalisation dispose d'un tuteur attitré tout au long de son parcours.

Le tuteur est garant du dispositif « tutoral » en lien avec le manager.

Le parcours de formation se déroule sur un an.

Trois parcours sont programmés.

Les formations en séminaires sont animées par des formateurs occasionnels ou des formateurs permanents du CIDC.

Le dispositif prévoir un tuteur pour 3 stagiaires.

Les formations se dérouleront sur Montpellier.

8- TRIATS :

8-1 Poste de CDI :

Deux personnes de l'unité de recouvrement 34 ont ou vont prochainement quitter le TRIATS.

Or, un seul poste a été diffusé dans la bourse de l'emploi.

Alors, que les charges de travail augmentent, pourquoi un seul remplacement ?

8-2 Mesures d'accompagnement de la mobilité géographique :

Suite au transfert des agents du TRIATS et du Service Juridique sur les sites d'Ovalie et de Liberté, merci de nous rappeler les règles de l'accompagnement financier et auprès de qui, en particulier, les agents doivent se rapprocher pour toute question car bon nombre d'entre eux peuvent prétendre à ces mesures.

8-3 Déménagement :

Afin de répondre à une certaine inquiétude/angoisse des agents, pouvez-vous nous communiquer précisément les dates prévues pour le déménagement des unités du TRIATS et du service Juridique?

A cet effet, le SNAP vous rappelle que la Direction s'était engagée à communiquer bien en amont afin que les agents puissent s'organiser (cf. votre réponse à la question 7 du SNAP de janvier 2012).

Réponse.8 :

8-1 TRIATS : Un poste a été diffusé dans BDE et la diffusion d'un second poste est encore à l'étude dans l'attente de la mise en place de la Direction de la production afin de permettre aux agents de cette direction de se repositionner s'ils souhaitent intégrer l'équipe.

8-2 : Les mesures d'accompagnement de la mobilité géographique sans déménagement liées à la mise en place d'un schéma cible sont reprises dans la CCN article 26-4.

« ainsi il est attribué à chaque agent en contrat à durée indéterminée concerné, une prime versée en une fois, calculée en fonction de la durée de l'accroissement du temps ou de la distance sur un trajet aller-retour entre le domicile et le lieu de travail. Les agents ont la possibilité de faire valoir leur droit à cette prime dans le mois qui suit l'installation dans le nouveau site ».

8-3 : La mise en place de la Direction de la production et le relogement des unités la composant étant encore en cours de présentation devant les IRP, le calendrier est corrélé aux dates des instances et ne pourra être communiqué qu'à la suite des débats en cours.

SUD

QUESTION 1 – MEPRIS AFFICHE DES AGENTS

En avril, Solidaires Sud Emploi alertait la direction sur le contenu d'un mail adressé au collectif de Carcassonne Canal du midi par le dape adjoint :

« *vendredi, toutes les ELD de l'Aude étaient en CDT à Carcassonne (…). Malgré toutes les informations nécessaires données au collectif en brief à ce sujet, un agent a envoyé, au titre de son organisation syndicale, un mail directement à Pascal Blain pour s'étonner de l'absence d'Eld à Canal du Midi.*
Ce mail a beaucoup amusé l'ELD et le DT. Si le but était de discréditer l'ELD, c'est plutôt raté et Pascal Blain a répondu avec le même amusement à cette personne *».*

Solidaires Sud Emploi demandait à connaître la position de la direction, et en particulier de Pascal Blain, nommément désigné, sur cette attitude méprisante.

La direction, dans ses réponses aux questions DP d'avril, s'est bornée à un rappel sur la note régionale concernant les absences des ELD.

Nous ne pouvons pas croire que la direction n'a pas compris le sens de la question.

Devons nous interpréter cette réponse comme étant une approbation du message précité ?

Si oui, Solidaires Sud Emploi demande que le DU du site de Carcassonne Canal du Midi soit complété et que le management par le mépris des agents y soit expressément noté au titre des risques psychosociaux.

Dans le cas contraire, une réponse très nette de la direction s'impose.

Solidaires Sud Emploi y veillera tout particulièrement.

Réponse. 1:

Nous rappelons qu'une note a été rédigée afin de gérer la présence des ELD sur les sites.

Cette note prévoit expressément que les CDT élargis sont une des raisons possibles de l'absence des ELD sur site.

Concernant les commentaires qui auraient été intégrés dans un mail adressé à l'équipe par l'ELD, des demandes d'explications ont été demandées à l'ELD afin de clarifier la situation.

QUESTION 2 – ACCORD OATT

Nous reprenons notre question 3 d''avril concernant la succession d'activités contraintes sur une même journée, et plusieurs fois par semaine.

Vous répondez que l'accord OATT n'exclut pas une telle planification en cas de situation particulière.

Solidaires Sud Emploi demande que vous précisiez les articles de l'accord permettant une telle planification.

Solidaires Sud Emploi rappelle que les périodes de congé, par exemple, ne peuvent être des « situations particulières « puisque largement anticipées par les agents (au nom d'ailleurs de l'accord OATT).

Solidaires Sud Emploi demande à la direction de respecter et de faire respecter l'accord OATT, et rappelle que cet accord n'est pas une variable d'ajustement pour les organisations de travail.

Réponse. 2:

L'accord OATT, dans son article 3.2 « Horaires individualisés », il est indiqué : «le manager veillera à ne pas répéter, au cours de la même journée, sauf cas exceptionnel lié à un sous effectif ponctuel par rapport à la planification arrêtée (congés, maladie…), la succession d'activités d'accueil physique et téléphonique ».

QUESTION 3 – EID A LA JOURNEE, A LA SEMAINE

Reprise de la question 8 d'avril 2012 qui reprenait la question 9 de mars 2012

« (…) Solidaires Sud Emploi alertait sur le non respect de l'accord OATT concernant l'EID et demandait un desserrement des calendriers de réception.

En mars, vous répondiez « (…) actuellement en réflexion »

En avril, vous répondiez « réflexion toujours en cours »

En mai, quelle est votre réponse ?

Réponse. 3:

Le cadrage régional précise bien que l'EID est réalisé à la demi-journée.

Ces éléments ont été rappelés aux ELD.

QUESTION 4 – CAE ET ACCOMPAGNEMENT

Depuis mars 2012, nous posons, comme d'autres OS, cette question.

Votre réponse : une note va sortir.

En avril, vous annonciez cette note pour fin avril.

Sauf erreur de notre part, cette note n'est pas sortie.

Pouvez-vous nous dire où sont les difficultés concernant la mise en place, enfin, d'un véritable accompagnement des personnels en contrat précaire ?

Réponse. 4:

La diffusion a été effectuée le 15/05/2012 dans NOTE EN LIGNE

QUESTION 5 – POLE APPUI DE PRES D'ARENES

En avril, à une question répétée depuis 3 mois concernant la nécessité d'un renfort du pole appui, vous nous annonciez qu'un renfort temporaire était en cours de recrutement.

Pouvez-vous nous préciser si ce recrutement est actuellement terminé, si la personne recrutée a pris son poste et quelle est la durée prévue de son contrat ?

Réponse. 5:

Un agent en contrat aidé à intégré le pôle appui de cette agence début mai et le recrutement d'un CDD est en cours pour une prise de poste au 1er juin.

QUESTION 6 – ENQUETE DECONCENTRATION

Fin avril 2012, le Département « Optimisation des organisations et des pratiques » de la DG lançait une enquête auprès de l'encadrement en vue de « faire un état des lieux de la déconcentration au travers de la déclinaison du DDP et de la gestion des ressources humaines ».

Solidaires Sud Emploi demande la communication des résultats de cette enquête et rappelle son attachement à une gestion RH à minima à l'échelon régional.

Réponse. 6:

La DGA pilotage et performance du réseau a mené une investigation web sur la déconcentration en direction de l'ensemble des managers du réseau (DT, DAPE et ELD).

L'investigation a été adressée à l'ensemble des managers du réseau.

L'investigation a été en ligne du ***17*** avril au 2 mai 2012.

Il est prévu une exploitation des résultats de façon anonyme qui seront restitués au niveau national.

Nous n'avons pas, à ce jour, d'autres éléments.

QUESTION 7 – TELEPHONE PROFESSIONNEL

Les conseillers qui sont correspondants PE justice bénéficiaient d'un téléphone portable professionnel lié à leurs activités spécifiques qui, prétendent 'ils, demandent réactivité, nécessitent de joindre et d'être joint d'urgence, par une multiplicité d'interlocuteurs; et allez savoir pourquoi ils sont toujours en déplacements.

Depuis le 1er avril, et ce n'est pas une blague, leur ligne a été coupée sans qu'ils soient prévenus par avance.

Certains faisant preuve d'un zèle excessif sont désormais tentés d'utiliser et de laisser leur numéro de portable personnel.

Est-il prévu de remettre une flotte de téléphones à disposition de ces agents capricieux ?

Réponse. 7 :

La gestion la téléphonie mobile est déterminée par l'instruction PE_AF_2011_169 en date du 24 octobre 2011, la région Languedoc-Roussillon s'étant vue attribuer une flotte de 380 terminaux.

Cette instruction fixe les règles d'attribution et de dotation des téléphones mobiles et érige comme principe qu'il n'y a ''pas d'attribution de lignes de téléphonie mobile aux conseillers''.

Ces nouvelles règles ont été présentées au CE en début d'année.

QUESTION 8 – RAMPE D'ACCES PARKING DU SITE DE CROIX D'ARGENT

Le parking du site de croix d'argent nécessite une rampe d'accès pour permettre le déplacement d'agents handicapés.

Cette rampe a déjà été demandée plusieurs fois.

Voici la dernière réponse qui a été faite a un collègue : « le site va être déménagé un jour, la direction n'y fera donc pas de travaux, soit vous garez votre véhicule à l'extérieur, soit vous allez travailler sur un autre site ».

Solidaires Sud Emploi ne peut que s'indigner d'une telle réponse, d'autant que l'établissement ne se prive pas de communiquer sur l'accord sur le handicap et sur les aménagements possibles…

Plus de blabla, des actes !

Et des actes respectueux des collègues, en aménageant les postes et non pas en déménageant les collègues !

Réponse.8:

Il n'est pas prévu de pose de rampe d'accès sur ce site. Les travaux relèvent du propriétaire.

Le conseiller concerné a formulé lui-même la proposition de se garer devant l'agence afin de ne plus avoir à emprunter cet escalier qui mène du sous sol à son lieu de travail.

S'agissant du déménagement de cette agence, le projet est intégré au schéma cible immobilier de la région.

La direction a sollicité à plusieurs reprises le conseiller afin de trouver des solutions pour ce conseiller dans l'attente du relogement de l'agence afin qu'il puisse exprimer ses souhaits (adéquation projet professionnel et contraintes médicales).

QUESTION 9 – CALCUL PART FIXE, PART VARIABLE, PRIME D'INTERESSEMENT

Pouvez-vous rappeler précisément l'incidence des arrêts maladie sur le calcul de la part fixe, de la part variable et de la prime d'intéressement pour les agents de droit public ?

Réponse. 9:

L'ensemble des règles figurent dans le référentiel de gestion du personnel en ligne dans l'intranet National :

- Part fixe, part variable fiche N°6112.03

Complément variable et collectif N°fiche 6112.08

QUESTION 10 – OATT ET REUNION DE SERVICE

Certaines agences continuent d'organiser des briefings ou des réunions de service en dehors des horaires de plages fixes, comme dernièrement le site de Beaucaire.

Solidaires Sud Emploi rappelle que le temps des agents, sur les horaires de plages variables, leur appartient et qu'il ne peut être mobilisé par la direction que pour des activités contraintes (listées dans l'accord OATT).

Les réunions de service ne sont pas une activité contrainte.

Réponse. 10:

Le vendredi 4 mai 2012 après midi, une réunion de service avec la présence de la Directrice Territoriale, le responsable Immobilier, a été programmée pour évoquer les projets immobiliers de l'agence de Beaucaire.

Lors de la présentation de la réunion par la DAPE, il a été précisé que si cette réunion devait se prolonger au-delà de 15h30 notamment du fait des questions posées, les collaborateurs pouvaient la quitter.

QUESTION 11 – PORTE DU HALL DE CROIX D'ARGENT

La porte d'entrée de service de l'agence de Montpellier Croix d'Argent est cassée depuis près d'un mois.

L'entrée est donc ouverte à tous les vents.

Outre le risque d'effraction dans les étages, le hall d'entrée est jonché de déchets de tous ordres.

Le syndic de copropriété est-il prévenu ?

Si oui quand compte-t-il intervenir et réparer la porte?

Réponse. 11:

L'alerte a été formulée auprès du service équipement. les travaux de réparations incombent au propriétaire car la porte concernée relève des parties communes.

QUESTION 12 – UTILISATION DES VEHICULES DE SERVICE

La note 2012-04-023 sur l'utilisation des véhicules de service correspond à « l'objectif 6 du projet d'entreprise » : Objectif 6 **: Rendre l'organisation lisible** et évolutive au service des exigences opérationnelles.

Nous nous demandons donc pourquoi les collègues trouvent cette organisation complexe, complexifiée, complexifiante, voire ubuesque ?!

Y a comme un hiatus entre les intentions et la réalité.

La réalité, c'est des collègues avec des organisations personnelles qui tiennent avec déjà beaucoup d'acrobaties et qui n'ont pas envie ni besoin qu'on leur complique leur vie professionnelle et personnelle, au risque de voir ces mêmes collègues se déplacer sans tout ce tintouin et donc sans assurance et à leurs propres frais.

Quand les procédures sont trop complexes, elles sont contournées, abandonnées, … et perdent leur efficacité.

Solidaires Sud Emploi demande que ces procédures à multiples niveaux de réponse soient revues et simplifiées de façon à les rendre utilisables réellement

Solidaires Sud Emploi rappelle aux collègues que cette note fait souvent référence au bon sens.

La direction n'a pas le monopole du bon sens.

Réponse. 12:

La réservation via l'outil mis à la disposition de tous est d'une grande simplicité.

Toute réservation réalisée sur l'outil vaut attribution du véhicule sauf arbitrage contraire et anticipé du hiérarchique en lien avec le demandeur.

La confirmation technique de la réservation, envoyée par mail et générée via l'outil de réservation, n'est pas un niveau de validation supplémentaire mais une simple information des demandeurs.

L'absence de ce message n'interdit pas la récupération des véhicules réservés par les demandeurs concernés.

Par ailleurs, selon les endroits les modalités d'accès aux véhicules doivent être appréciées au regard de la plus moins grande facilité pratique de l'opération.

QUESTION 13 – ACCORD EGALITE PROFESSIONNELLE DU 18 MARS 2011

1- Solidaires Sud Emploi demande la communication des indicateurs d'application de l'accord égalité pro, notamment sur les évolutions de carrière des agents à temps partiel hommes/femmes, sur l'égalité de rémunération, etc.…

2- Dans son chapitre 5, pole emploi annonce un message annuel à l'attention des agents sur » l'importance de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle et familiale pour la santé au travail et la motivation de tous ».

Qu'en est-il dans notre région, de ce message et de l'application de cet engagement de pole emploi ?

3-Combien d'agents ont bénéficié, depuis la signature de l'accord, de l'article 5-3 concernant l'aide financière pour prendre en compte les contraintes familiales ?

Comment cette information a-t-elle été diffusée ?

Solidaires Sud Emploi demande que cette information figure systématiquement sur toutes les convocations à formation.

4-Article 5-5 – développement des services de proximité

'Pole emploi participe au co-financement de chèques CESU (…) Un chéquier annuel de 100 euros est cofinancé par pôle emploi.

Merci de nous indiquer la procédure à suivre et l'interlocuteur pour ces demandes de chèques CESU.

Réponse. 13:

A ce jour l'information a été diffusée sur Pôle emploi Intranet (Espace RH LR, Vie Pratique, Formulaires

Réponse 4 : CESU : La direction générale met en place le CESU à compter du 1er Juin 2012.

Un site explicatif ainsi qu'un numéro de téléphone (hot line du prestataire) seront mis en ligne à compter du 30 mai sur l'Intranet National.

Ce site permettra d'informer les agents sur la procédure à suivre pour en bénéficier

QUESTION 14 – LE LAUREAT DU MOIS CONCERNANT LES PANNES INFORMATIQUES

« Aude est plébiscité ! »

Par Pascal Blain le jeudi 10 mai 2012, 10:21

Avec le démarrage de l'EID, nous nous sommes mis à utiliser Aude.

Cet outil représente un vrai progrès pour les conseillers « à nouveau ce matin, AUDE fonctionne de manière dégradée et les utilisateurs peuvent rencontrer des lenteurs et/ou déconnexions de l'application.

Pour faire face aux problèmes informatiques (Aude), nous avons dû prendre en urgence un certain nombre de mesures organisationnelles afin d'assurer l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

Nous avons rencontré la semaine dernière un certain nombre de dysfonctionnements récurrents sur l'applicatif "AUDE".

Ces extraits du blog du DR et de divers messages reçus en agence montrent la différence des perceptions d'un outil et de son usage !

Ce qui n'est pas mesuré là, c'est le gaspillage d'énergie de chacun, agent ou demandeur d'emploi, devant des situations aussi souvent répétées et qui génèrent retard dans le traitement des dossiers.

Solidaires Sud Emploi dénonce la précipitation dans le développement et l'obligation d'utiliser cet outil pour le moins instable

Réponse. 14:

La DGA SI n'a pu donner des informations précises en temps réel sur la gravité et le délai de remise en fonctionnement de notre système informatique suite à la panne informatique nationale qui a fortement perturbé le fonctionnement de Pôle emploi entre les 14 et 16 mai derniers.

Le plan d'urgence décidé par la direction régionale a pour objet de traiter en priorité les DA et les pièces complémentaires qui ont un impact direct sur les ruptures de paiement.

Concernant les modalités de saisie des entretiens, ce point est laissé à l'organisation des ELD.

CFDT

CET

Q1 : Sur Pôle emploi Intranet (Espace RH LR, OATT) il est fait mention d'une nouvelle instruction qui semble régir des périodes précises pour l'alimentation du CET droit privé.

La dite instruction n'est pas accessible dans son intégralité quand on clique dessus.

Pouvez-vous nous en communiquer les références et nous informer dans quel autre espace elle peut être consultée ?

Réponse. 1 :

La note est accessible en totalité sur l'intranet régional mais vous pouvez également la consulter sur notes en lignes (note nationale) sous la référence PE_RH_2011_178

Frais de garde familiale/Formation professionnelle

Q2 : Sur Pôle emploi Intranet (Espace RH LR, Vie Pratique, Formulaires) il est fait mention, concernant le remboursement des frais de garde familiale en cas de formation professionnelle, des pièces justificatives à joindre à la demande.

Et, notamment, du « bordereau d'attestation CESU précisant le volume d'heures effectuées au titre de la nuitée ou des nuitées ».

Or le CESU ne délivre qu'un bordereau d'attestation faisant état du volume mensuel d'heures sans les détailler par journées ou par nuitées.

Quel autre justificatif les salarié(e)s peuvent-ils présenter pour pallier cette carence ?

Réponse. 2 :

A cette question la Direction Générale à précisé que l'agent devait fournir des justificatifs attestant l'augmentation des frais de garde consécutifs à la participation à la formation professionnelle : par exemple en fournissant en plus du CESU , un Bulletins de paie du mois précédent la formation.

Sécurité

Q3 : Le site Perpignan Desnoyés est un site sur deux niveaux – et l'escalier est fréquemment utilisé, aussi bien par les usagers (nombreux à être reçus à l'étage) que par les salariés (souvent chargés de dossiers – ou de matériel)-.

Des chutes s'y sont déjà produites, occasionnant commotions et arrêts de travail : un agent en fin 2011 et un autre agent en mars 2012.

Les parties antidérapantes des marches sont peut-être usées et insuffisantes – cette agence existant depuis 21 ans-.

Si le relogement du site devait attendre, pouvez-vous sécuriser cet escalier rapidement ?

Réponse. 3 :

Un point sera réalisé entre l'ELD et le service équipement de la Dr pour étudier les solutions qui pourraient être mises en œuvre afin de sécuriser l'escalier dans l'attente du relogement de l'agence.

CDD et BDE

Q4 : Une salariée en CDD sur Montpellier depuis 4 mois a candidaté en février 2012 sur l'offre BDE 311112 (Conseiller Emploi).

Sa candidature n'a pas été retenue : il lui a été expliqué verbalement que son expérience était insuffisante.

Nous avions bien noté en mars 2012 la réponse de la Direction à la question DP n°4 CGT : « BDE – CDD e t Contrats Aidés

Une condition d'ancienneté est-elle exigée, pour les CDD et les contrats aidés qui veulent se positionner sur les postes de la BDE ?

Réponse :

Aucune condition d'ancienneté n'est nécessaire aux agents en CDD et en contrats aidés pour candidater via la BDE.

Une décision de recrutement ne peut pas intervenir sur un CDD de moins de 6 mois.

Une rediffusion de l'offre serait alors nécessaire. »

Or, il semble que l'offre BDE 311112 de février 2012 mentionnait « débutant accepté ».

Le confirmez-vous?

Si oui, pouvez-vous nous éclairer sur ce manque global de cohérence ?

Réponse. 4 :

Tout CDD se voit attribuer des accès SIRH permettant l'accès à la BDE, sans condition d'ancienneté.

La décision de recrutement est prise après étude de l'ensemble des candidatures qui se sont exprimées.

Le candidat retenu est celui qui correspond au plus près du profil attendu par le site.

Fournitures/Economies budgétaires

Q5 : La CFDT a pleinement conscience que chaque agent doit participer à l'effort d'économie des consommables.

Cependant, l'A2S de Nîmes, notamment, se trouve de façon récurrente en rupture de stock de papier pour les imprimantes.

Est-il normal que les agents doivent acheter le matériel de bureau nécessaire pour travailler correctement (cahiers, agrafes, rames de papier) afin que les responsables puissent afficher des résultats acceptables ?

Réponse. 5 :

Depuis l'ouverture de l'A2S, les commandes de papier sont effectuées régulièrement afin de ne pas être en rupture de stock.

Dans le cas contraire, la DT alertée de ces difficultés fait appel à une agence de proximité ou dans le stock de la Direction Territoriale.

En ce qui concerne les fournitures de bureau, une armoire est dédiée à cet effet.

Les conseillers en sont informés et peuvent y accéder librement.

Par ailleurs chaque semestre, nous sollicitons les conseillers pour mesurer les besoins.

Les fournitures de façon générale sont commandées à partir des catalogues référencés.

La DT n'a jamais été alertée par d'éventuelles ruptures de stock pour le petit matériel de bureau.

Plateformes

Q6 : Les agents de la plateforme du 3995 souhaitent de vraies réunions de service communes (pas en 2 groupes et en 2 fois).

Une fois la Direction de Production installée, avez-vous l'intention de donner instruction aux ELD en ce sens ?

Réponse. 6 :

A ce jour le 3995 doit assurer une continuité de service du lundi au vendredi et il n'est pas possible de fermer le jeudi après midi.

Cette décision est nationale et la région ne peut y déroger.

Q7 : Il a été annoncé aux agents l'arrivée de nouveaux casques.

Pouvez-vous nous indiquer la date ?

Ces casques sont-ils plus couvrants?

Sans fil ?

Réponse. 7 :

Le catalogue des casques téléphoniques est fourni par la DG pour l'ensemble des régions et il n'est pas prévu de nouveaux matériels dans l'immédiat.

La note "NOTE-2012-04-024", précise que la commande des casques téléphoniques est déconcentrée vers les responsables des agences à partir du catalogue national existant.

Montpellier Millénaire

Q8 : La CFDT attire votre attention sur une salariée en CDD (80% imposé, coefficient 170) pour un remplacement maladie.

L'agent remplacé étant de droit public et en fin de carrière, cette personne ne devrait-elle pas avoir une équivalence de traitement dans l'esprit du code du travail (remplacement CDD dans les mêmes termes) ou, à tout le moins, passer au coefficient 190 comme les autres CDD "surcroît d'activité" après 6 mois?

Réponse. 8 :

Le temps de travail du CDD doit être identique à celui de la personne remplacée

Du fait de son ancienneté, cette dernière n'effectue pas les tâches de la personne remplacée dans leur totalité.

La rémunération ne peut donc pas être identique.

Classification

Q9 : Pouvez-vous nous indiquer quand la négociation sur la classification des métiers va reprendre afin de redonner du sens aux activités du personnel ?

Réponse. 9 :

Nous n'avons pas d'information précise sur le sujet

Aménagement particulier de postes de travail

Q10 : La CFDT souhaite que toutes les personnes ayant une préconisation de la médecine du travail, souvent dans les PAG, soient reçues en amont du relogement et de la plateforme de mutualisation.

En effet, des prestations pour aménager leurs postes bien avant les travaux seraient peut-être à prévoir ?

Cela sera-t-il fait ?

Réponse. 10 :

Nous intégrons cette demande qui sera abordée lors des différents « informations - consultations » des instances appropriées.

Médaille du travail

Q11 : Pouvez-vous préciser, indépendamment de la prime associée, la procédure de demande de la médaille du travail?

Réponse. 11 :

Toutes les informations pour la commande de la décoration figurent sur l'intranet régional/ Ressources Humaines/Rubrique vie pratique/Médaille du travail

Lien : **http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/region/r-languedoc-roussillon/medaille-du-travail-@/portail/region/r-languedoc-roussillon/generic.jspz?type=inarticle&id=668666**

Direction de Production

Q12 : Les managers d'équipe et d'agence seront-ils désignés avant le déménagement ?

Sinon, le démarrage se fera-t-il avec les ELD actuelles puis changement en octobre ?

Réponse. 12 :

Du fait du dialogue social en cours, il n'est pas possible de déterminer une date exacte pour les déménagements.

Les appels d'offres devraient se situer début juin, après les recueils d'avis du CHSCT et du CE.

Q13 : Le management tiendra-t-il compte des affinités des agents pour composer les plateaux de 2*4 ou 2*3 (et ce dans l'intérêt du service) ?

Un entretien avec le REP est-il prévu en ce sens ?

Réponse. 13 :

Les agents doivent adresser leur demande au service « gestion des carrières ».

Les critères sont très précis, l'agent qui en fait la demande doit apporter les éléments justificatifs attendus. (ancien trajet-nouveau trajet).

Il n'y a pas de recours.

La répartition des agents dans les équipes devra tenir compte en priorité des compétences nécessaires aux activités.

Une proposition sera faite aux agents et des ajustements pourront être effectués, dans la mesure du possible, en tenant compte les observations des agents, quelles soient de la nature invoquée dans la question ou de liées à des problèmes de trajet.

Q14 : Que proposez-vous comme solutions alternatives de parking insuffisant sachant que les agents des plateformes ont un budget de dépenses de stationnement mensuel d'environ 100E, ce qui, pour la CFDT, est inadmissible ?

Savez-vous qu'il est possible de négocier des cartes de stationnement longue durée pour les salariés (macaron sur pare-brise) dans certaines grandes villes pour la gratuité ?

Réponse. 14 :

Toutes les solutions relatives au stationnement des agents seront étudiées, sachant qu'un certain nombre utilise déjà les moyens de transports collectifs, avec la possibilité d'une prise en charge d'une partie du coût des abonnements par l'Etablissement.

Q15 : Connaissez-vous le nombre de salariés TH qui auront une place de parking prioritaire à matérialiser ?

Réponse.15 :

Un travail de recensement des salariés TH est en cours afin de matérialiser le nombre de places de parking prioritaires.

Q16 : Concernant ces salariés, avez-vous connaissance des préconisations de la médecine du travail afin de les respecter dans les aménagements de leur poste de travail ?

Réponse.16 :

Le Directeur de La Production a pris l'attache de la Responsable des Conditions de Travail et Santé au Travail pour la gestion de ces problématiques.

Q17 : Le service juridique de la future Direction de la Production et ses 5 salariées ont obtenu un changement d'organigramme pour ne plus être rattaché à l'équipe contentieux d'une agence de production, mais être directement sous la responsabilité de Mr Firmin.

Elles ont également obtenu des bureaux fermés avec des portes.

La responsable du service devant partir à la retraite en fin d'année, pouvez-vous nous assurer que cette organisation perdurera par la suite ?

Pouvez-vous prévoir un local spécifique de 4m*8m pour consulter quotidiennement les dossiers juridiques comme actuellement (pas prévu dans les plans) sur l'étage, afin d'éviter le développement des TMS (porter des dossiers lourds sur plusieurs étages) ?

Réponse.17 :

Suite à l'information du CE le Directeur Régional a décidé de positionner le service juridique directement auprès du Directeur de la Production.

Cette organisation n'est pas liée à la situation personnelle de la responsable de service.

Les bureaux en question sont équipés de rayonnages assurant plus de 18 m linéaires de rangement pour les dossiers ''vivants'' et permettre leur consultation sur place dans le but d'éviter les risques de TMS qu'impliquerait de descendre au RDC du bâtiment dans les archives. Les autres dossiers sont archivés soit dans le local d'archivage, soit auprès du prestataire. Il est également prévu des tables permettant d'avoir une vue sur les dossiers en cours de traitement.
Q18 : Pouvez-vous rattacher à ce service juridique, ce qui serait logique, les agents du service des jugements prud'homaux prévus dans l'équipe contentieux sur plateau de 8 personnes alors qu'elles ont tout autant besoin de calme et de concentration que le service juridique lequel dispose de bureaux à 2 personnes fermés ?
Réponse.18 : Les activités ''jugements prud'homaux'' relèvent du recouvrement de contributions des employeurs dans le cadre de l'article L. 1235-4 du code du travail et n'a pas de nature juridique en tant que tel. Ce recouvrement s'effectue en exploitant les jugements transmis ou récupérés auprès des conseils des prud'hommes. Cependant une collaboration existe avec le service juridique dés lors que le recouvrement prend une nature contentieuse. Une proximité de positionnement avec le service juridique est envisageable.
Q19 : Pourquoi le service Prévention des Fraudes n'est-il pas intégré à la nouvelle Direction de Production, au service juridique ?
Réponse.19 : Les activités ''Prévention des Fraudes'' relèvent de la Direction Générale Adjointe ''Qualité Maitrise des Risques'' et de ce fait ce service est placé sous la responsabilité du Directeur QMR de la région Languedoc-Roussillon.
Q20 : Certains agents affectés à la Direction de Production pourront prétendre à la prime de mobilité due à déménagement interne (Art 26.4 de la CCN) avec divers paliers en km ou en temps. A qui et comment peuvent-ils la demander ? Si elle est refusée, quel est le recours possible ?
Réponse.20 : Les agents doivent adresser leur demande au service « gestion des carrières ». Les critères sont très précis, l'agent qui en fait la demande doit apporter les éléments justificatifs attendus (ancien trajet-nouveau trajet). Il n'y a pas de recours.
Q21 : Est-il possible de modifier la signature « DP » utilisée par la Direction de la Production qui peut prêter à confusion : DP dans le code du travail désignant un délégué du personnel

Réponse.21 : De quelle signature s’agit-il ? il n’y en a pas d’officielle à notre connaissance. Il semble peut probable que l’abréviation ‘’la D.P’’ puisse entrainer une confusion avec le ou les ‘’D.P’’ au sens délégués du personnel.
TRIATS **Q22** : Comment allez-vous mettre en œuvre les périodes d’immersion annoncées par l’encadrement dans d’autres services de la Direction de Production (ou même ailleurs) pour découvrir d’autres métiers avant de postuler en BDE, dés lors qu’un salarié émet un souhait de changement ?
Réponse.22 : Le développement des compétences des salariés de la Direction de la Production est un enjeu majeur pour le management de cette structure. Les modalités de l’accompagnement des agents volontaires pour développer leurs compétences ou qui souhaiteraient intégrer tout autre structure seront définies entre le salarié et ses managers (REP, DAPE).
Q23 : Comme il leur a été annoncé, les salariés du TRIATS pourront-ils partir dans les nouveaux locaux avec leurs chaises ergonomiques, sachant que celles des plateformes, différentes, ne leur conviennent pas ?
Réponse.23 : Rien ne s’oppose à ce que le mobilier en bon état soit transféré sur les nouveaux sites.
Q24 : Pourquoi une salariée reconnue TH avec préconisation de se servir d'un clavier économique depuis l'automne 2011, ayant vu sa demande validée par sa hiérarchie directe et le matériel commandé, n’a toujours pas reçu ce clavier ?
Réponse.24 : En liaison avec le correspondant handicap de la région, le poste de l'agent concerné a été équipé d'un clavier ergonomique. Après essai par la personne, celui-ci a été récupéré début mai 2012 par l'installateur car il ne lui convenait pas. Une nouvelle commande est en cours auprès d'un autre fournisseur.
Agde **Q25** : Comment comptez-vous mener les travaux d'agrandissement du site par extension sur le parking municipal ? En conservant le bail du back office juste à côté tout en l'adaptant au public ? Ou comptez-vous résilier le bail du BO et ne garder pendant les travaux que le front office?

Réponse.25 :

Le projet d'agrandissement du site d'Agde, prévu dans le schéma cible immobilier, se réalisera après information et consultation du CHSCT et présentation du projet aux équipes.

L'ensemble des opérations sera présenté dés que le projet sera finalisé.

Chèques Emploi Service

Q26 : L'article 5.5 de l'accord du 18 mars 2011 relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes mentionne l'existence d'un chéquier annuel de 100 euros par agent pour les services de proximité cofinancé à hauteur de 50% par Pôle emploi.

Quelle est la procédure à suivre pour faire une demande de chéquier Emploi Service ?

S'agissant d'un accord conclu en mars 2011, la CFDT demande que ce dispositif ait un effet rétroactif sur 2011 compte tenu du fait que les agents n'ont pas pu bénéficier de cet accord.

Réponse.26 :

La direction générale met en place le CESU à compter du 1er Juin 2012.

Un site explicatif ainsi qu'un numéro de téléphone (hot line du prestataire) seront mis en ligne à compter du 30 mai sur l'Intranet National,

Ce site permettra d'informer les agents sur la procédure à suivre pour en bénéficier.

La DG nous a précisé qu'il n'y a aucune possibilité de rétroactivité, et que l'article 5.5 précise bien que « le dispositif sera mis en œuvre après passation du marché correspondant »

SMP

Q27 : Quand seront mises en œuvre les nouvelles orientations de segmentation concernant le SMP évoquées dans la nouvelle convention tripartite ?

Réponse.27 :

Une expérimentation concernant la segmentation va être mise en œuvre à compter de juin sur 13 agences.

Elle intègre certains des éléments de la convention tripartite.

La stratégie Pôle emploi 2015 précisera les modalités nationales de mise en œuvre de la segmentation.

Encadrement de proximité

Q28 : Les REP sont submergés sous de multiples applicatifs informatiques antagonistes émanant de services de la DR exigeant tous priorité de réponse.

Est-il possible de revoir l'opportunité des applicatifs (certains étant estimés inutiles et chronophages) et de donner des priorités en DR pour les tâches à exécuter en agences de proximité?

Réponse.28 :

Un groupe de travail a été mis en place sur le thème de la planification des activités afin de proposer une approche permettant d'optimiser la réalisation du planning agence.

La question des priorités et des outils sera traitée à cette occasion.

Retraite

Q29 : Comment s'obtient de la DRH la validation de demande de la cessation progressive d'activité de la Carsat et des caisses complémentaires ?

Réponse.29 :

Pour bénéficier de la retraite progressive (agents à l'IRCANTEC) :

Il faut transmettre au service Gestion Administrative et Paie une copie de la notification de retraite.

De plus si l'agent est en accord sénior : une copie de l'avenant accord senior.

Les pièces sont ensuite transmises à la Direction Générale.

Un dossier de retraite est alors adressé, par la Caisse des Dépôts et Consignations, au domicile de l'intéressé afin que la Direction Générale puisse procéder au traitement du dossier IRCANTEC.

Congés

Q30 : Comment un salarié de statut public peut-il obtenir un récapitulatif des congés et RTT (acquis, pris, solde) de l'année 2011 ?

Réponse.30 :

Il peut en faire la demande par l'intermédiaire de son manager au correspondant GT ou sur la boite *LRoussillon GAP DR.